

**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI
KEHILANGAN SALDO DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK
MELALUI *PROPRIETARY CHANNEL***

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Memperoleh
Gelar Kesarjanaan dalam Ilmu Hukum

Oleh :

RIZQVIO IRHAM KHAIRY
NIM : 145010107111030



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
MALANG
2018**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH YANG MENGALAMI KEHILANGAN SALDO DALAM TRANSAKSI ELEKTRONIK MELALUI *PROPRIETARY CHANNEL*

RIZQVIO IRHAM KHAIRY
NIM : 145010107111030

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Majelis Penguji pada tanggal 11 Juli 2018
dan disahkan pada tanggal:

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,

Dr. Siti Hamidah, SH., MM.
NIP.196606221990022001

Dr. Reka Dewantara, SH., MH.
NIP.198305022008121003

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum

Ketua Bagian
Hukum Perdata

Dr. Rachmad Syafa'at, SH., M.Si
NIP. 196208051988021001

Dr. Budi Santoso, SH., LLM
NIP. 197206222005011002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa karya ilmiah hukum ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan yang telah saya sebutkan sumbernya

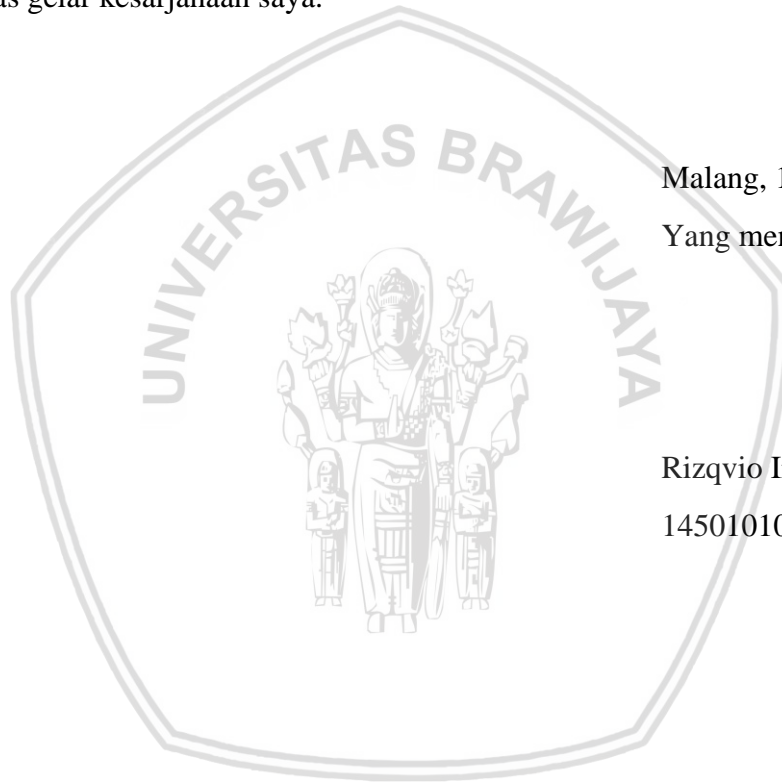
Jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang, saya sanggup dicabut atas gelar kesarjanaan saya.

Malang, 17 Juli 2018

Yang menyatakan,

Rizqvio Irham Khairy

145010107111030



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T, atas kasih sayang dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini diselesaikan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Hukum di Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang.

Terlaksananya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada:

1. Devi Yuniar Larosa selaku Ibu Penulis dan Yonio Soetoro selaku Ayah Penulis, dan Kakak dan Adik-adik serta Keponakan Penulis Alesha Gianira Anwarsyah, yang selalu memberikan doa serta selalu memberikan dukungan dengan sabar dan ikhlas yang tidak dapat dibalas oleh Penulis, Penulis selalu bersyukur telah terlahir menjadi bagian dari keluarga ini,
2. Bapak Dr. Rachmad Safa'at, S.H., M.Si, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya,
3. Bapak Dr. Budi Santoso, S.H.. LL.M, selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Brawijaya,
4. Ibu Dr. Siti Hamidah, SH., MM. dan Bapak Dr. Reka Dewantara, SH., MH. selaku Dosen Pembimbing, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan, doa, bimbingan, kebaikan dan segala hal baik yang telah diberikan, semoga ilmu yang penulis terima menjadi ilmu yang bermanfaat,
5. Keluarga besar Anggodiredjo, Om, Tante, Kakak dan Adik Sepupu Penulis berterima kasih atas segala kesabaran, dukungan, bantuan, arahan, doa, motivasi dan kasih sayang yang diberikan untuk Penulis,

6. Avi Tiara Putri, Nurul Fitri Octafia, dan Novta Rizki selaku teman Penulis yang selalu memberi arahan dan dukungan kepada Penulis terkait penulisan penelitian ini, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesabaran dan keikhlasannya serta kebbaikannya atas segala ilmu yang diberikan.
7. Sahabat - sahabat Penulis, Yorda Imam Sutomo (dan Keluarga), Demas Satya Nugraha (dan Keluarga), Febriano Dayano (dan Keluarga), Achmad Sukarno (dan Keluarga) Alief Febriandy, Bapak Suhartanto, Fahrianto Muhammad, Della Alfina, Afif Mutu, Rafi Razak, Bang Dollin, Bang Aji, Rifqi Dhia, Novrizal Maulana, Naufal Rangga, Muhammad Fachri, Rafi Faisal, Penulis selalu mengingat kebaikan yang telah kalian berikan kepada Penulis, dan Penulis mengatur rasa terima kasih yang sebesar-besarnya serta puji syukur telah memiliki teman-teman seperti kalian,
8. Keluarga besar GBX Group, Penulis Ucapkan terima kasih,
9. Teman-teman Fakultas Hukum 2014 semoga diberikan kelancaran seluruhnya,
10. Fakultas Hukum Universitas Brawijaya terima kasih telah menjadi tempat Penulis berkembang selama 4 tahun terakhir.

Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat untuk perkembangan hukum di Indonesia. Kritik dan saran penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini.

Malang, 22 Juni 2018

Penulis,

Rizqvio Irham Khairy

RINGKASAN

Rizqio Irham Khairy, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, Juli 2018, **Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui *Proprietary Channel***, Dr. Siti Hamidah, SH., MM. dan Dr. Reka Dewantara, SH., MH.

Pada penelitian ini penulis mengangkat permasalahan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui *Proprietary Channel*. *Proprietary Channel* merupakan suatu produk inovasi pada Sistem Pembayaran Perbankan yang memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi, sehingga setiap transaksi yang dibuat pada sistem pembayaran tersebut bersifat Transaksi Elektronik. Sistem pembayaran tersebut dibuat oleh bank guna memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Selain memudahkan nasabah, terdapat beragam risiko yang melekat pada sistem pembayaran tersebut, salah satunya nasabah mengalami kehilangan saldo pada akun *Proprietary Channel*. Kerugian tersebut terjadi dikarenakan terdapat pihak yang dengan sengaja menyebarkan virus *malware* pada perangkat lunak yang terhubung dengan akun *Proprietary Channel* milik nasabah. Dengan demikian, pelaku dapat dengan mudah membobol *Security PIN* milik nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan hukum yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan saldo dalam transaksi elektronik melalui *proprietary channel*.

Untuk menjawab permasalahan di atas, penelitian yang dilakukan adalah penelitian hukum yuridis-normatif, menggunakan pendekatan perundang-undangan. Bahan hukum yang berhubungan dengan masalah yang diteliti diperoleh melalui penelusuran kepustakaan dan penelusuran internet. Bahan-bahan hukum yang telah diperoleh dianalisis dengan menggunakan metode interpretasi gramatikal yang kemudian menjawab permasalahan penelitian ini.

Berdasarkan pembahasan, maka belum terdapat peraturan yang bersifat *lex specialis* yang mengatur tanggung jawab bank terhadap nasabah yang mengalami kehilangan saldo. Berdasarkan peraturan yang ada terdapat dua bentuk perlindungan hukum yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah, yang pertama perlindungan hukum preventif, perlindungan hukum tersebut diterapkan agar nasabah pengguna *Proprietary Channel* terhindar dari kemungkinan terjadinya kehilangan saldo. Yang kedua perlindungan hukum represif, perlindungan hukum tersebut diterapkan untuk melindungi hak nasabah yang mengalami kerugian akibat penggunaan *Proprietary Channel*.

SUMMARY

Rizqvio Irham Khairy, Civil Business Law, Faculty Of Law Brawijaya University, July 2018, **Legal Protection Of Customers Who Experience A Loss Of Balance In The Electronic Payment Transactions Via A Proprietary Channel**, Dr. Siti Hamidah, SH., MM. dan Dr. Reka Dewantara, SH., MH.

In this study the authors raised the problems of the legal protection of Clients Who experience a loss of balance in electronic transactions Through Proprietary channels. Proprietary Channel is a product innovation in the banking payment system that leverages information technology development, UN, so any transaction made on the payment system is an electronic Transaction. The payment system is created by the bank in order to facilitate the customer when doing transaction. In addition to the ease of the customer, there are various risks inherent in payment systems, one of which customer experience loss of balance on your account Proprietary Channel. The losses occurred because there are parties who intentionally spread virus malware on software that is linked to a Proprietary Channel account belong to the customer. Thus, the offender can easily break the Security PIN belong to the customer.

Based on the above background, then the legal issues raised in this research is how legal protection of clients who experience a loss of balance in electronic transactions through proprietary channels.

To address the above problems, the research conducted is the juridical normative-legal research, using the approximation of legislation. Legal materials related to the problems examined obtained through searches of the internet and search libraries. Legal materials have been obtained were analyzed using the methods of the grammatical interpretation then answer this research problem.

Based on the discussion, then not yet there are regulations which are lex specialists which regulates the responsibility of the bank against the customer who experiences loss of balance. Based on the existing regulation there are two forms of legal protection which may be granted by the bank to the customer, the first preventive legal protection, the protection of the law applied in order for the customer to avoid Proprietary Channel users the possibility of losing balance. The second repressive legal protection, the protection of the law are applied to protect the rights of clients who suffered losses due to the use of a Proprietary Channel.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
RINGKASAN	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Orisinalitas Penelitian	10
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian	12
E. Manfaat Penelitian	12
F. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum	17
B. Tinjauan Umum Tentang Nasabah	22
C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik	27
D. Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran	30
E. Tinjauan Umum Tentang Proprietary Channel	37
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	39
B. Pendekatan Penelitian	39
C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	40

D. Teknik Penelusuran Bahan Hukum	42
E. Teknik Analisa Bahan Hukum	42
F. Definisi Konseptual	43
BAB IV PEMBAHASAN	
A. Perlindungan Hukum Preventif	45
B. Perlindungan Hukum Represif	114
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	124
B. Saran	125
DAFTAR PUSTAKA	127



DAFTAR TABEL

TABEL 1	11
---------------	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia adalah Negara hukum yang berkedaulatan rakyat dan merupakan Negara kesatuan yang berbentuk Republik. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 1 ayat (3) yaitu “Negara Indonesia adalah negara hukum”. Negara hukum merupakan dasar Negara dan pedoman setiap warga Negara Indonesia dalam kehidupan sehari hari, serta Pancasila merupakan dasar dari semua tertib hukum yang berlaku di Indonesia. Sebagai Negara hukum, maka Indonesia harus memenuhi konsep dasar Negara hukum di dunia yaitu sebagai Negara yang berdasarkan konstitusional, mengakui dan melindungi hak asasi manusia, serta menganut asas demokrasi. Dari sekumpulan peraturan atau kaidah, hukum memiliki isi yang bersifat umum dan normatif, umum karena berlaku bagi setiap orang dan normatif karena menentukan apa yang seyogyanya dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan atau harus dilakukan dengan tata cara melaksanakan kepatuhan pada kaedah-kaedah. Artinya setiap tindakan yang dilakukan masyarakat Indonesia harus berdasarkan pada hukum yang berlaku di Indonesia.

Tujuan utama hukum adalah untuk menciptakan tatanan masyarakat yang tertib, menciptakan ketertiban dan keseimbangan. Dengan tercapainya

ketertiban di dalam masyarakat diharapkan dapat melindungi kepentingan setiap individu. Dalam mencapai tujuannya itu, hukum bertugas membagi hak dan kewajiban antarperson di dalam masyarakat, membagi wewenang dan mengatur cara memecahkan masalah hukum serta memelihara kepastian hukum.¹ Selain itu, Hukum merupakan alat rekayasa sosial. Hal ini berarti hukum bisa berfungsi untuk mengendalikan masyarakat dan bisa juga menjadi sarana untuk melakukan perubahan-perubahan dalam masyarakat² Dalam menjalankan fungsi hukum sebagai alat rekayasa, maka hukum harus dapat berinteraksi dengan dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Penerapan hukum dengan cara melihat nilai-nilai yang terdapat dalam Pancasila, merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas masyarakat Indonesia, dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi serta memperhatikan perkembangan globalisasi modern.

Indonesia merupakan Negara yang memiliki potensi ekonomi yang tinggi, hal tersebut dapat diukur dari perkembangan perekonomian yang semakin membaik. Perkembangan perekonomian dan perdagangan pada saat ini tidak lepas dari semakin pesat dan canggihnya perkembangan di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi saat ini merupakan bagian penting dari aktivitas berbagai

¹ Sudikno Mertokusuma, **Mengenal Hukum**, Liberty Yogyakarta, Yogyakarta, 1996, hlm 64

² Satjipto Rahardjo, **Ilmu Hukum**, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 189

komponen masyarakat dan pemerintah.³ Selain perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, lembaga keuangan merupakan komponen utama yang dibutuhkan dalam mendukung perkembangan perekonomian dan perdagangan tersebut. Kebutuhan masyarakat terhadap lembaga keuangan seperti bank tidak terbatas hanya untuk menyimpan dana saja melainkan untuk memanfaatkan pelayanan jasa lainnya yang dapat diberikan oleh bank.

Bank⁴ adalah suatu lembaga keuangan yang eksistensinya secara mutlak bergantung pada kepercayaan dari seluruh nasabahnya yang mempercayakan untuk menyimpan dana dan menggunakan jasa-jasa yang ditawarkan. Maka dari itu, berdirinya suatu bank sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap bank tersebut. Terdapat beberapa faktor yang sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank, yaitu:

1. Integritas pengurus
2. Pengetahuan dan Kemampuan pengurus baik berupa pengetahuan kemampuan manajerial maupun pengetahuan dan kemampuan teknis perbankan.
3. bank yang bersangkutan.

³ Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, **Menuju Kepastian Hukum Di Bidang : Informasi dan Transaksi Elektronik**, Jakarta, Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, 2007, hlm. 1

⁴ Kata bank berasal dari bahasa latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada awalnya para pedagang menitipkan sebagian lempengan emas mereka di tempat pembuatan emas yang dilakukan diatas *banco*.

4. Kepatuhan bank terhadap kewajiban rahasia bank.⁵

Bank memiliki peran strategis sebagai salah satu badan usaha yang memilikifungsi untuk menghimpun dana milik masyarakat dalam bentuk simpanan, selain itu bank juga berperan dalam hal menyalurkan dana simpanan tersebut kepada masyarakat. Bank juga telah menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia. Mengingat hal yang demikian itu, maka begitu suatu bank telah memperoleh izin berdiri dan beroperasi dari otoritas moneter dari Negara yang bersangkutan, bank tersebut menjadi "milik" masyarakat.⁶

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan, pasal 1 angka 2 menjelaskan pengertian bank yaitu: Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁷

⁵ Muhammad Djumhana, **Hukum Perbankan di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 248

⁶ Sutan Remy Sjahdeini, 2005, **Rahasia Bank: Berbagai Masalah Disekitarnya**, <http://www.oocities.org/hukum97/rahasiabank.pdf>, diakses pada 27 november 2017, Pukul 16.07 WIB

⁷ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan pasal 1 butir 2.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang paling penting dan besar peranannya dalam kehidupan masyarakat. Bank adalah suatu badan usaha yang berbadan hukum yang bergerak di bidang jasa keuangan.⁸ Bank melakukan kegiatan yang berhubungan keuangan nasabahnya.

Sebagaimana diketahui, bank menjalankan fungsinya sebagai penghimpun dana dari masyarakat, sehingga menimbulkan hubungan hukum antara bank (debitur) dan nasabah penyimpan (kreditur) berupa perjanjian penyimpanan dana. Secara yuridis "nasabah" diartikan sebagai pihak yang menggunakan jasa bank.⁹

Seiring dengan kemajuan teknologi dan sistem informasi di bidang perbankan, setiap bank melakukan berbagai inovasi pada sistem pelayanan mereka, peningkatan layanan ini dilakukan untuk mempermudah nasabah sebagai pengguna jasa dalam melakukan kegiatannya sehari-hari. Jasa pelayanan di Indonesia beragam, salah satunya adalah jasa pelayanan yang diciptakan oleh lembaga keuangan. Lembaga Keuangan dalam arti luas adalah sebagai perantara dari pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*) sehingga peranan

⁸ Sentosa Sembiring, **Hukum Perbankan**, CV. Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 2

⁹ Rachmadi Usman, **Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Medias Perbankan**, PT. Mandar Maju, Bandung, 2011, hlm. 77

dari lembaga keuangan sebenarnya, yaitu sebagai perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*).¹⁰

Salah satu produk inovasi yang diciptakan oleh bank yaitu dengan dibentuknya sistem pembayaran *Proprietary channel*. Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, mendefinisikan pengertian dari *Proprietary Channel*, yaitu: kanal pembayaran yang dikembangkan dan dimiliki oleh Bank secara eksklusif untuk kepentingan nasabah sendiri yang antara lain menggunakan teknologi berbasis *short message service*¹¹, *mobile*¹², *web*¹³, *subscriber identity module tool kit*¹⁴, dan/atau *unstructured supplementary service data*.¹⁵

Sistem pembayaran tersebut diciptakan oleh bank dengan basis teknologi informasi, nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan

¹⁰ Muhammad Djumhana, **Hukum Perbankan Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2012, hlm. 101

¹¹ *Short Message Service* disingkat SMS adalah sebuah layanan yang dilaksanakan dengan sebuah telepon genggam untuk mengirim atau menerima pesan-pesan pendek

¹² *Mobile* adalah kata sifat yang berarti dapat bergerak atau dapat digerakkan dengan bebas dan mudah. Namun *mobile* dapat pula diartikan sebuah benda yang berteknologi tinggi dan dapat bergerak tanpa menggunakan kabel. Contohnya seperti *smartphone*, *PDA*, dan *tablet*.

¹³ Menurut Jasmadi *website* adalah kumpulan halaman-halaman web beserta file-file pendukungnya, seperti gambar, video, dan file digital lainnya yang diletakkan di host atau web server yang umumnya diakses melalui internet.

¹⁴ *Subscriber Identity Module Tool Kit* adalah sebuah kartu pintar seukuran prangko yang ditaruh di telepon genggam yang menyimpan kunci pengenalan jasa telekomunikasi. Kartu SIM harus digunakan dalam sistem GSM. Kartu yang mirip dengan SIM dalam UMTS disebut USIM, sedangkan kartu RUIM populer dalam sistem CDMA

¹⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 butir 8.

transaksi, cukup dengan menggunakan internet dan *mobile phone*, setiap transaksi dapat dipenuhi. *Proprietary Channel* merupakan produk yang diciptakan oleh bank guna mengedepankan kepentingan nasabah demi tercapainya pelayanan cepat, aman, nyaman, dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dimana saja oleh nasabah.

Salah satu contoh jasa pelayanan dari sistem pembayaran *Proprietary Channel* adalah *Internet Banking*, Karen Furst menjelaskan bahwa internet banking merupakan suatu bentuk pemanfaatan media internet oleh bank untuk mempromosikan dan sekaligus melakukan transaksi secara on-line, baik dari produk yang sifatnya konvensional maupun yang baru. Dengan adanya internet banking setiap nasabah mampu melakukan kegiatan transaksi elektronik setiap saat dengan mengaksesnya melalui personal computer, ponsel maupun media wireless lainnya.¹⁶

Dengan adanya sistem pembayaran *proprietary channel* memang memberikan kemudahan bagi nasabah, namun perlu diperhatikan bahwa sistem pembayaran tersebut merupakan sebuah teknologi modern hasil cipta manusia yang mana disamping memberikan kemudahan untuk nasabah juga terdapat kelemahan-kelemahan yang dapat merugikan nasabah itu sendiri. Sebagai contoh, lambatnya proses pemberitahuan tentang transaksi apabila

¹⁶ Karen Furst, **Internet Banking: Development and Prospects**, Program on Information Resources Policy Harvard University, 2002, hlm. 4

terjadi gangguan.¹⁷ Gangguan tersebut biasanya terjadi akibat kesalahan teknis maupun gangguan pada jaringan internet yang terjadi pada aplikasi sistem pembayaran tersebut. Selain itu, terdapat kelemahan yang sampai saat ini sulit untuk diantisipasi oleh pihak bank, yaitu dengan bocornya sistem keamanan (*security hole*) pada teknis pelaksanaan sistem pembayaran elektronik itu sendiri. Nasabah berpotensi mendapat serangan berupa virus yang dapat menyadap nomor PIN (*personal identification number*) milik nasabah tersebut.”Kejahatan ini biasanya dilakukan oleh sekelompok orang atau individu yang memiliki keahlian khusus di bidang teknologi informasi.

Banyak kelemahan yang terdapat dalam sistem pembayaran tersebut yang dapat menimbulkan kerugian secara materil pada nasabah. Pada tahun 2015 lalu, Badan Reserse Kriminal (BARESKRIM) memaparkan tindak pidana ITE berupa pembobolan elektronik banking milik 3 nasabah bank yang kerugiannya mencapai 130 Milyar. Modus kejahatan tersebut dilakukan oleh pelaku dengan menyebarkan virus *malware*¹⁸ pada perangkat lunak nasabah, sehingga pelaku dapat dengan mudah mengendalikan transaksi antara nasabah dengan bank.

Dalam peraturan hukum di Indonesia sampai saat ini belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum bagi nasabah pengguna

¹⁷ Hugo Prasetyo, **Menilik Risiko Fraud Dalam E-Banking**, Infobank, Kolom Opini, 2009, hlm. 58

¹⁸ Malware (*Malicious Software*) adalah suatu program yang dirancang dengan tujuan untuk merusak dengan menyusup ke sistem komputer. Malware dapat menginfeksi banyak komputer dengan masuk melalui email, download internet, atau program yang terinfeksi.

sistem pembayaran *proprietary channel*. Namun terdapat dua peraturan yang cukup menjamin, yang pertama diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Yang kedua terdapat dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik, selanjutnya disebut UU ITE. Dalam Undang-undang tersebut tidak disebutkan secara jelas pula mengenai *proprietary channel*. Melihat pada pasal 9 hanya mengatur mengenai kewajiban bagi setiap bank dalam hal menawarkan produk pembayaran elektronik untuk menyediakan informasi secara lengkap dan jelas kepada nasabah.

Dalam penerapannya, UU ITE memiliki kekurangan seperti apabila dalam proses pengadilan hakim menerapkan ketentuan UU ITE maka Undang-undang tersebut hanya ditujukan kepada pelaku kejahatannya saja, sehingga UU ITE belum secara terperinci menyebutkan mengenai perlindungan atas hak-hak nasabah bank sebagai korban kejahatan ITE dalam bidang perbankan. Sehingga tanggung jawab bank terhadap hak-hak nasabah sebagai pengguna jasa bank belum dapat terealisasi. Berdasarkan peraturan yang ada, lembaga perbankan tidak menjamin ganti kerugian material atas tindak kejahatan *e-banking* yang dilakukan oleh pelaku kejahatan ITE apabila tidak diatur secara terperinci dalam perjanjian penjaminan keamanan rekening antara pihak bank

dan nasabah bank.¹⁹ Tidak sedikit nasabah yang belum memahami bagaimana sebenarnya tanggung jawab bank terkait hal tersebut. Selain itu, sebagian besar nasabah belum memahami benar tentang bagaimana hak-hak mereka dalam penggunaan produk di bidang perbankan tersebut.

Nasabah sebagai konsumen perbankan wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah²⁰. Berdasarkan uraian sebagaimana tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mendalami dunia perbankan yaitu produk bank berupa *proprietary channel* khususnya mengenai bentuk tanggungjawab bank terhadap nasabah pengguna jasa *proprietary channel* yang mengalami kerugian akibat tindak pidana tersebut. Oleh karena itu penulis mengangkat judul Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Melalui Sistem *Proprietary Channel*.

B. Orisinalitas Penelitian

Penulis dalam hal ini, sebelum membahas mengenai rumusan masalah dan sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini, berikut akan penulis lampirkan mengenai penelitian terdahulu yang pernah berkaitan dengan

¹⁹ Kusuma Mahesa Jati, **Hukum Perlindungan Nasabah Bank**, Nusa Media, Bandung, 2012, hlm. 11

²⁰ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 146

pembahasan penelitian ini, sehingga dapat diketahui perbedaan antara peneliti ini dengan penelitian lainnya. Berikut tabel penelitian terdahulu :

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Fakultas/ Univeritas	Tahun	Judul/Tema	Persamaan	Perbedaan
1.	Nidia Putri Harry	Fakultas Hukum Universitas Bung Hatta	2015	Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas <i>Internet Banking</i> Atas Terjadinya <i>Cyber Crime</i>	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah terkait sistem pembayaran elektronik	Penelitian ini merupakan penelitian empiris dan lebih memfokuskan pada perlindungan hukum terhadap nasabah sebagai pengguna jasa bank terhadap cyber crime pada internet banking
2.	Roosmadita Hedyaty	Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret	2006	Penggunaan Layanan <i>Phone Banking</i> Bagi Nasabah Bank Ditinjau Dari Perspektif Hukum Perjanjian	Membahas tentang perlindungan hukum terhadap nasabah terkait jasa sistem pembayaran yang dikeluarkan oleh bank	Penelitian ini merupakan penelitian empiris dan lebih memfokuskan pada layanan <i>phone banking</i> bagi nasabah ditinjau dari perspektif hukum perjanjian
		Fakultas		Perlindungan Hukum Bagi Nasabah	Membahasan tentang perlindungan	Penelitian ini lebih memfokuskan

3.	Rildayanti Medita	Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta	2014	Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah Dalam Layanan <i>Internet Banking</i>	hukum nasabah pengguna jasa sistem pembayaran elektronik	pada keamanan data pribadi nasabah pengguna layanan <i>internet banking</i>
----	-------------------	--	------	--	--	---

Sumber Data: Data Sekunder, diolah Tahun 2017

C. Rumusan Masalah

Bagaimana Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui *Proprietary Channel*?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka penelitian ini bertujuan:

Untuk mengetahui, memahami, dan menganalisa bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan saldo dalam transaksi elektronik melalui sistem *Proprietary Channel*

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat secara teoritis, yang diharapkan dari penelitian ini adalah :
 - a. Merupakan sumbangan pemikiran dan informasi bagi akademis serta bahan perbandingan bagi para peneliti lainnya yang hendak menggunakan jasa sistem *proprietary channel* oleh bank di Indonesia.

- b. Merupakan sumbangan pemikiran dalam rangka pembahasan hukum, agar para pembuat undang-undang tidak saja memperhatikan hal-hal statis akan tetapi dinamis sehingga mengetahui bagaimana perkembangan perbankan di Indonesia.
2. Manfaat secara praktis, yang diharapkan dari penelitian ini adalah :
 - a. Bagi Pemerintah

Memberikan gambaran kepada pemerintah mengenai perkembangan dari perbankan di Indonesia serta mendorong pemerintah dalam hal kepastian hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa *proprietary channel*.
 - b. Bagi Bank Indonesia

Memberikan gambaran kepada Bank Indonesia sebagai lembaga pengawas perbankan mengenai kondisi dari sistem pembayaran di Indonesia yang semakin berkembang terutama melalui sistem pembayaran *proprietary channel* dan mewujudkan kepastian hukum berupa peraturan yang mengatur secara khusus terhadap nasabah yang mengalami kerugian akibat menggunakan jasa bank seperti jasa sistem pembayaran *proprietary channel*.
 - c. Bagi Bank

Memberikan gambaran kepada Bank sebagai Lembaga penghimpun dana dari masyarakat dan juga memberikan jasa pelayanan untuk nasabah agar dapat memberikan kepastian hukum bagi nasabah

pengguna jasa bank jika mengalami kerugian akibat menggunakan jasa bank tertentu khususnya jasa sistem pembayaran *proprietary channel*.

d. Bagi Otoritas Jasa Keuangan

Memberikan gambaran kepada Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga keuangan yang memiliki otoritas dalam memberikan kebijakan berupa peraturan terhadap bank secara umum yang dapat memberikan kepastian hukum terhadap nasabah yang menggunakan jasa sistem pembayaran *Proprietary Channel*

e. Bagi Nasabah

Memberikan gambaran kepada nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa-jasa yang dikeluarkan oleh bank untuk mengetahui hak hak yang didapatkan ketika mengalami kerugian jika menggunakan jasa bank khususnya sistem *proprietary channel*.

f. Bagi Masyarakat

Memberikan wawasan dan pengetahuan kepada masyarakat secara umum mengenai perkembangan jasa sistem pembayaran di Indonesia terutama dalam menggunakan jasa sistem *proprietary channel* serta memberikan gambaran mengenai bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *proprietary channel*.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab yang disusun secara berurutan (sistematik), yang terdiri atas sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

BAB I berisikan latar belakang yang mendasari penelitian yang dilakukan oleh penulis, tabel penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan unsur dan sebagai pembeda dengan penelitian penulis, pokok permasalahan yang akan di bahas, tujuan melakukannya penelitian, manfaat penelitian secara teoritis dan praktis bagi para pihak terkait dan sistematika penulisan dalam penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

BAB II berisikan kajian teori yang berhubungan dengan konsep yang dipermasalahakan, membahas hasil kajian ilmiah lainnya yang berhubungan dengan konsep permasalahan penelitian, pendapat para ahli maupun doktrin mengenai kosep permasalahan. Sehingga dapat memahami konsep permasalahan dengan baik. Kajian pustaka dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum, nasabah, transaksi elektronik, sistem pembayaran, *proprietary channel*.

BAB III : METODE PENELITIAN

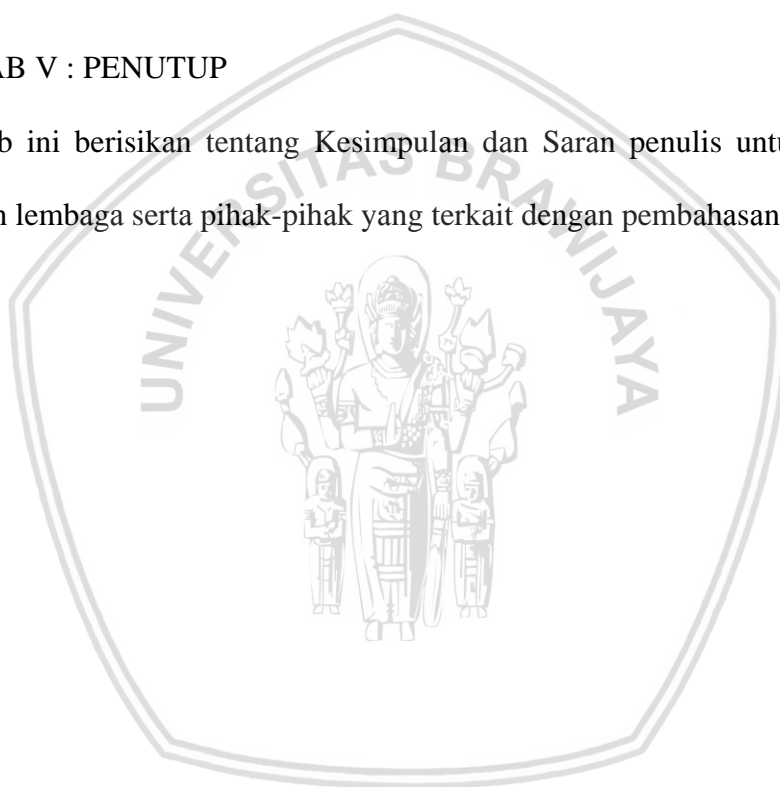
BAB III berisikan tentang cara penelitian dilaksanakan mulai dari pedekatan penelitian hingga dicapai hasil penelitian yang bisa dilakukan dengan cara empiris atau normatif. Dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara yuridis-normatif. Memuat uraian tentang metode pendakatan, jenis sumber bahan hukum, metode perolehan bahan hukum, data primer, data skunder serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisikan hasil dan analisis terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui *Proprietary Channel*.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan tentang Kesimpulan dan Saran penulis untuk masyarakat dan lembaga serta pihak-pihak yang terkait dengan pembahasan skripsi ini.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum

1. Pengertian Perlindungan Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, perlindungan hukum adalah perbuatan (hal tahu peraturan) untuk menjaga dan melindungi subjek hukum, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.²¹ Sedangkan menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.²² Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat itu sendiri untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat

²¹ Departemen Pendidikan dan Budaya, **Kamus Besar Bahasa Indonesia Buku Satu**, Balai Pustaka Utama, Jakarta, 1989, hlm. 874

²² Satjipto Raharjo, **Ilmu Hukum**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm. 53

dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat.²³

Menurut Philipus M. Hadjon perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan.²⁴ Sesuai dengan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan hukum adalah untuk melindungi individu dari tindakan yang dapat merugikannya. Selain itu untuk memberikan keadilan dan juga dapat menjadi sarana untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat. Melihat dari pengertian Prof. Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum merupakan pengakuan terhadap hak-hak yang dimiliki oleh subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan, jika dikaitkan dengan perlindungan hukum terhadap nasabah maka perlindungan hukum terhadap nasabah merupakan pengakuan dari hak-hak yang dimiliki oleh nasabah serta melindungi nasabah dari kesewenangan pelaku usaha yang dapat merugikan nasabah itu sendiri.

2. Bentuk – Bentuk Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum merupakan gambaran dari berjalannya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan hukum yakni keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang

²³ *Ibid*, hlm.54

²⁴ Philipus M. Hadjon, **Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia**, PT.Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 1-2

diberikan oleh negaraa terhadap subyek hukum sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, baik itu perlindungan hukum secara preventif (pencegahan) maupun perlindungan hukum secara represif (pemaksaan), baik itu secara tertulis maupun tidak tertulis.

Menurut Prof Philipus, bentuk perlindungan hukum terdiri dari dua hal yaitu :

- a. Perlindungan Hukum Preventif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana kepada rakyat diberi kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif;
- b. Perlindungan Hukum Represif, yakni bentuk perlindungan hukum dimana lebih ditujukan dalam penyelesaian sengketa.²⁵

Menurut Wahyu Sasongko, perlindungan hukum dapat diartikan sebagai perlindungan oleh hukum atau perlindungan dengan menggunakan pranata dan sarana hukum. Hukum dalam memberikan perlindungan dapat melalui cara-cara seperti berikut :

1. Membuat peraturan (*by giving regulation*), bertujuan untuk:
 - a. memberikan hak dan kewajiban;
 - b. menjamin hak-hak para ubyek hukum
2. Menegakkan peraturan (*by law enforcement*) melalui:

²⁵ *Op.cit.*, hlm. 4

- a. hukum administrasi negara yang berfungsi untuk mencegah (*preventive*) terjadinya pelanggaran--hak-hak konsumen, dengan perijinan dan pengawasan;
- b. hukum pidana yang berfungsi untuk menanggulangi (*repressive*) pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dengan mengenakan sanksi pidana dan hukuman;
- c. hukum perdata yang berfungsi untuk memulihkan hak (*curative; recovery; remedy*), dengan membayar kompensasi atau ganti kerugian.²⁶

Perlindungan hukum diharapkan dapat melindungi hak dan kewajiban bagi setiap subyek hukum dalam kenyataan yang senyatanya, dengan adanya perlindungan hukum yang paten akan mewujudkan tujuan hukum secara umum, yaitu; ketentraman, keamanan, kedamaian, kebenaran, ketertiban, kesejahteraan, dan keadilan. Aturan hukum baik tertulis maupun tidak tertulis akan menjadi pedoman bagi individu dalam bertingkah laku dalam kehidupan bermasyarakat, baik dalam hubungan dengan sesama maupun dalam hubungannya dengan pemerintah. Dengan adanya pelaksanaan aturan tersebut akan menimbulkan kepastian hukum. Dengan demikian, kepastian hukum memiliki dua pengertian, yang pertama yaitu adanya aturan bersifat umum yang dapat dijadikan dasar bagi individu untuk mengetahui perbuatan apa yang boleh dilakukan dan tidak boleh dilakukan dan kedua yaitu, berupa

²⁶ Wahyu Sasongko, **Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen**, Unila, Lampung, 2007, hlm. 31

keamanan hukum untuk setiap individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh negara terhadap dirinya. Kepastian hukum tidak hanya berupa pasal dalam undang-undang, melainkan adanya konsistensi dalam putusan hakim antara putusan hakim yang satu dengan putusan hakim lainnya untuk kasus serupa yang telah diputuskan.²⁷

3. Asas – Asas Perlindungan Hukum

Dalam upaya memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah, diperlukan asas – asas yang dapat dijadikan pedoman bagi pelaku usaha dalam memberikan kepastian hukum. Dengan adanya asas-asas yang jelas diharapkan hukum perlindungan konsumen memiliki dasar pijakan yang kuat.²⁸ Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 2 dijelaskan bahwa asas-asas dalam perlindungan konsumen yaitu :

1. Asas Manfaat, maksud asas ini adalah untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan hukum terhadap konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberikan kesempatan kepada

²⁷ Peter Mahmud Marzuki, **Pengantar Ilmu Hukum**, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 157-158

²⁸ Happy Susanto, **Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan**, Visimedia, Jakarta, 2008. hlm. 17

konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.

3. Asas keseimbangan dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil ataupun spiritual.
4. Asas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan terhadap keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang jasa-jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.
5. Asas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.²⁹

B. Tinjauan Umum Tentang Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Pada lembaga perbankan, nasabah memiliki peran penting. Nasabah dapat diartikan seperti nafas pada bank- yang menentukan apakah siklus perbankan tetap berlanjut atau tidak. Undang-Undang Perbankan secara singkat merumuskan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Pengertian nasabah didefinisikan oleh Undang-undang Nomor 21 Tahun

²⁹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pasal 2

2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan pasal 1 angka 15 yaitu: Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.³⁰

Customer (Nasabah Langganan): suatu pihak (orang atau perusahaan) yang mengatakan deposito atau memiliki rekening Koran atau hal-hal serupa lainnya pada sebuah bank. Istilah untuk ini lebih tepat “Nasabah”.³¹ Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa setiap orang maupun perusahaan berbadan hukum yang melakukan transaksi dengan bank yang menjadikan bank tersebut untuk menempatkan dananya ataupun memanfaatkan layanan dan jasa-jasa yang dimiliki oleh bank tersebut adalah merupakan nasabah bank.

2. Penggolongan Nasabah

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.³²

³⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Pasal 1 Butir 15.

³¹ Sudarsono dan Edilius, **Kamus Ekonomi: Uang & Bank**, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 2007, hlm. 74

³² Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 Butir 17.

2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan³³

3. Hubungan Nasabah Dan Bank

Hubungan yang timbul di antara nasabah, yaitu:

- a. Kepercayaan (*fiduciary relation*) berarti bank berkedudukan sebagai bagian dari sistem moneter yang terpercaya;³⁴
- b. Kerahasiaan (*confidential relation*) artinya ada keterikatan bank terhadap kewajiban menyimpan rahasia bank yang diperlukan untuk kepentingan bank sendiri demi menjaga kepercayaan nasabah penyimpan;³⁵
- c. Kehati-hatian (*prudential relation*) artinya bank tidak mempunyai kebebasan mutlak untuk menggunakan uang simpanan nasabah, artinya harus terjamin kepastian bahwa bank nantinya akan mampu membayar kembali dana masyarakat yang disimpan;³⁶

Terdapat dua hubungan hukum antara bank dan nasabah, yaitu:

³³ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 Butir 18.

³⁴ Ronny Sautama Hotma Bako, **Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito**, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995, hlm. 40

³⁵ *Ibid*, hlm. 46

³⁶ *Ibid*, hlm. 51

- a. Hubungan hukum antara bank dan nasabah debitur artinya bank sebagai lembaga penyedia dana bagi debiturnya yang bentuknya dapat berupa kredit.³⁷
- b. Hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana artinya bank menempatkan diri darinya sebagai peminjam dana milik masyarakat (para penanam dana). Bentuknya dapat dilihat dari hubungan hukum yang muncul dari produk-produk perbankan, seperti deposito, tabungan, giro, dan sebagainya yang dapat tertuang dalam bentuk peraturan bank yang bersangkutan dan syarat-syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana.³⁸

Dalam kaitannya dengan kegiatan yang dilakukan oleh bank, maka akan terlihat adanya dua sisi tanggung jawab, yakni kewajiban yang terletak pada bank itu sendiri dan akibat hukum dari bank. Hak dan kewajiban nasabah diwujudkan dalam suatu bentuk prestasi. Prestasi yang harus dipenuhi oleh bank dan nasabah adalah prestasi yang ditentukan dalam perjanjian antara bank dan nasabah terhadap produk perbankan.³⁹

4. Perlindungan Hukum Nasabah

Nasabah bank adalah konsumen jasa perbankan yang artinya nasabah merupakan pihak yang menggunakan produk dan jasa perbankan, sehingga

³⁷ *Ibid*, hlm. 33

³⁸ *Ibid*, hlm. 33

³⁹ *Ibid*, hlm. 52

dapat dikatakan bahwa nasabah adalah konsumen perbankan. Perbankan merupakan lembaga keuangan yang kesehatannya mutlak bergantung pada kepercayaan masyarakat terhadap bank itu sendiri. Bank merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Disamping melakukan kegiatan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat, industri perbankan melakukan kegiatan pelayanan jasa bank yang merupakan bagian dari kegiatan usaha yang lazim dilakukan.⁴⁰ Melihat begitu besarnya risiko yang dapat dialami oleh nasabah, maka pemerintah memperhatikan secara khusus mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah. Dalam rangka usaha melindungi konsumen secara umum sudah ada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UU Perlindungan Konsumen) untuk menjadi landasan hukum yang kuat, baik untuk pemerintah maupun masyarakat secara swadaya untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen.⁴¹

Berlakunya UU Perlindungan Konsumen memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa perbankan. Pelaku usaha jasa perbankan oleh karenanya dituntut antara lain:

1. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;

⁴⁰ Rachmadi Usman, **Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dan Mediasi Perbankan**, CV Mandar Maju, Bandung, 2011, hlm. 77

⁴¹ Muhammad Djumhana, **Hukum Perbankan di Indonesia**, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 337

2. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan jasa yang diberikan;”
3. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
4. Menjamin kegiatan usaha perbankannya berdasarkan ketentuan standar perbankan yang berlaku.⁴²

C. Tinjauan Umum Tentang Transaksi Elektronik

1. Pengertian Transaksi Elektronik

Lahir dan berkembangnya hukum teknologi informasi telah didorong dengan adanya konvergensi antara teknologi telekomunikasi dan informatika dan salah satunya adalah mendorong lahirnya suatu alternatif bagi penyelenggaraan kegiatan bisnis yang dikenal dengan perdagangan melalui elektronik (selanjutnya akan disebut dengan *e-commerce*).⁴³ Undang-undang ITE mendefinisikan mengenai transaksi elektronik yaitu transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁴⁴ Dalam perkembangan praktik *e-commerce* merupakan kegiatan yang meliputi tukar-menukar informasi (*information sharing*), iklan (*advertising*), dan transaksi

⁴² *Ibid*, hlm. 338

⁴³ Shinta Dewi, **Cyberlaw: Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum International**, Widaya Padjajaran, Bandung, 2009, hlm. 54

⁴⁴ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Butir 2

(*transacting*).⁴⁵ Transaksi elektronik dalam pengoperasiannya identik dengan penggunaan internet yang terhubung dengan komputer maupun handphone. Bagi perekonomian, kemajuan teknologi memberikan manfaat yang sangat besar, karena transaksi bisnis dapat dilakukan secara seketika (*real time*), yang berarti perputaran ekonomi menjadi semakin cepat dan dapat dilakukan tanpa hambatan ruang dan waktu.⁴⁶

2. Transaksi Elektronik Di Bidang Perbankan

Bank dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan terhadap nasabah selalu melakukan pengembangan khususnya pada sistem pembayaran mereka. Semakin berkembangnya teknologi berbanding lurus dengan berkembangnya sistem pembayaran pada bank. Dengan memanfaatkan perkembangan teknologi tersebut, bank membuat sistem pembayaran melalui media elektronik. Nasabah tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi, cukup dengan menggunakan internet dan telepon maka transaksi pun segera terlaksana. Kemudahan dan kemajuan teknologi ini seyogianya diiringi oleh peraturan yang dapat memberikan kepastian dan perlindungan kepada pihak nasabah maupun bank. Inovasi perbankan berbasis teknologi informasi dewasa ini memberikan dampak efisiensi dan efektivitas yang luar

⁴⁵ *Ibid*, hlm. 56

⁴⁶ Diakses di <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/128873-T%2026644-Perlindungan%20hukum-Literatur.pdf> pukul 3.17 WIB, Novita Murbarani, **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Dalam Transaksi Elektronik Banking**, Universitas Indonesia, Jakarta, 2009, hlm. 42

biasa.⁴⁷ Sistem pembayaran berbasis teknologi informasi yang dibuat oleh bank, belakangan ini dapat dikenal dengan layanan *e-banking*. Untuk dapat menggunakan layanan ini, seorang nasabah akan dibekali dengan user id dan kode akses di situs web dimana terdapat fasilitas *e-banking* milik bank yang bersangkutan.⁴⁸ Jenis-jenis transaksi layanan elektronik banking terdiri dari :

A. ATM (Automatic Teller Machine)

Kartu ATM digunakan oleh nasabah bank untuk melakukan transaksi pada mesin ATM. Transaksi-transaksi yang dapat dilakukan pada mesin ATM pada umumnya adalah penarikan tunai, pindah buku ke rekening lain, dan berbagai transaksi pembayaran seperti pembayaran listrik, air, telepon, kartu kredit dan pinjaman. Selain itu ATM juga dapat melakukan pendaftaran fasilitas *e-banking* lainnya seperti *phone banking*, *sms banking*, dan *internet banking*.

B. Mobile Banking

Mobile banking adalah fasilitas yang diberikan kepada setiap nasabah pemilik rekening untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone

C. Internet Banking

Internet banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui internet. Bank penyedia layanan

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 47

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 42

internet banking membuat situs di internet, dan pada situs yang bersangkutan disediakan layar-layar untuk melakukan transaksi.⁴⁹

D. Tinjauan Umum Tentang Sistem Pembayaran

1. Pengertian Sistem Pembayaran

Sistem Pembayaran merupakan sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan mainnya. Kewenangan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran di Indonesia dilaksanakan oleh Bank Indonesia yang dituangkan dalam Undang-Undang Bank Indonesia⁵⁰.

Bank Indonesia dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia menjelaskan “Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme, yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.”⁵¹

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 44-45

⁵⁰ Diakses di <http://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/Contents/Default.aspx>, pada 2 Desember 2017, pukul 21.08 WIB

⁵¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Pasal 1

“Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup aspek kebijakan, kelembagaan, mekanisme, instrumen, dan infrastruktur yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana dari satu pihak ke pihak lain.⁵² Dari seluruh definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran merupakan suatu alat pembayaran yang digunakan untuk memindahkan sejumlah nilai uang yang dapat diterima secara umum dan dalam aktivitasnya diatur oleh otoritas keuangan.

2. Perkembangan Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran telah mengalami beberapa kali perubahan selama beberapa abad, berhubung dengan perubahan sifat dan penggunaan uang sebagai alat pembayaran. Melihat dari sejarah uang kartal, koin merupakan jenis uang pertama yang paling banyak digunakan oleh masyarakat sebagai alat pembayaran. Seiring perkembangan mata uang, peran koin sebagai alat pembayaran diiringi dengan munculnya mata uang kertas yang dianggap lebih efektif dan memudahkan dalam proses transaksi karena lebih ringan dengan biaya pembuatan lebih murah. Perkembangan peran uang sebagai alat pembayaran terus mengalami perubahan bentuk yaitu dalam bentuk alat pembayaran cek atau giral yang memungkinkan pembayaran dengan cara transfer dana dari saldo rekening antar institusi keuangan, khususnya bank.

⁵² Diakses di <http://www.dpr.go.id/doksileg/proses1/RJ1-20151127-042635-2484.pdf>, pada 8 januari 2018, pukul 16.28 WIB

Perkembangan teknologi juga berdampak pada perkembangan alat pembayaran, berbagai instrumen pembayaran non tunai atau yang dikenal pada istilah perbankan *Electronic Money* mulai bermunculan dalam berbagai wujud antara lain, *phone banking*⁵³, ATM⁵⁴, kartu kredit, kartu debit, *smart card* dan sebagainya. Sejauh ini, seluruh pembayaran elektronik tersebut masih terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang menggunakannya. Dengan semakin majunya teknologi dan adanya kebutuhan akan alat pembayaran yang praktis dan murah, di beberapa negara telah mulai dikembangkan produk pembayaran elektronis yang dikenal sebagai *Electronic Money (e-money)*, setiap pembayaran yang dilakukan dengan menggunakan *e-money* tidak selalu memerlukan proses otorisasi dan online secara langsung dengan rekening nasabah di bank. *E-money* merupakan produk *stored value* dimana sejumlah nilai (*monetary value*) telah terekam dalam alat pembayaran yang digunakan (*prepaid*).

⁵³ *Phone Banking* adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan *Phone Banking* hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service Operator/CSO*.

⁵⁴ ATM, *Automated Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah e-Banking paling populer. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), danyang terkini transfer ke bank lain (dalam satu *switching* jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat puladigunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pada ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai *Cash Deposit Machine/CDM*.

Uang Elektronik (*Electronic Money*) merupakan alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu oleh pemegang kepada penerbit;
- b. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau chip;
- c. Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut; dan
- d. nilai uang elektronik yang disetor oleh pemegang dan dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai perbankan.⁵⁵

3. Sistem Pembayaran di Indonesia

a. Sistem Pembayaran Tunai

Sistem Pembayaran tunai adalah instrumen yang digunakan berupa uang kartal, yaitu uang dalam bentuk fisik yang terdiri dari:

1. Uang Kertas

Uang kertas adalah uang yang bentuk lembaran yang terbuat dari bahan kertas atau bahan lainnya.

2. Uang Logam

⁵⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*) Pasal 1 Butir 3.

Uang logam adalah uang yang berbentuk koin yang terbuat dari aluminium, aluminium bronze, kupronikel dan bahan lainnya.⁵⁶

b. Sistem Pembayaran Non Tunai

1. Instrumen Berbasis Warkat/Kertas (*Paper Based Instruments*)

Instrumen-instrumen berbasis warkat ini sudah lama diperkenalkan dalam praktek perbankan. Beberapa instrumen yang termasuk dalam kategori warkat ini- adalah cek, bilyet giro, nota debit dan nota kredit.⁵⁷

a) Cek adalah surat perintah tidak bersyarat untuk membayar sejumlah uang tertentu.

b) Bilyet Giro adalah surat perintah dari Penarik kepada Bank Tertarik untuk melakukan pemindahbukuan sejumlah dana kepada rekening Penerima.⁵⁸

c) Nota Debet adalah warkat yang digunakan untuk menagih sejumlah dana pada bank lain untuk bank ataupun nasabah bank yang menyampaikan warkat tersebut.⁵⁹

d) Nota Kredit adalah warkta yang digunakan untuk menyapaikan sejumlah dana pada bank lain untuk bank atau nasabah yang menerima warkat tersebut.⁶⁰

⁵⁶ Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia Penjelasan Pasal 19

⁵⁷ <http://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Documents/fa20823cd42a4737945ca423701dbdd4SurveyLCS.pdf>, diakses pada 8 Januari 2018

⁵⁸ Peraturan Bank Indoensia Nomor 18/41/PBI/2016 Tentang Bilyet Giro Pasal 1 Butir 3.

⁵⁹ Sri Mulyati Tri Subar, **Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia**, Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PSSK) Bank Indonesia, Jakarta, 2017, hlm. 39

2. Instrumen-Berbasis Kartu dan Berbasis Elektronik (*Card Based Instruments and Electronic Based Instruments*)

Terdapat beberapa jenis kartu pembayaran, baik yang bersifat debit, seperti debit *cards* dan ATM (*Automated Teller Machine*) maupun yang bersifat kredit, seperti *golden truly*-telah banyak dikenal oleh masyarakat Indonesia. Di samping itu, ada juga kartu yang biasa disebut *smart card* atau *chip card*, sejenis kartu yang dananya telah tersimpan dalam *chip* elektronik. Jenis kartu ini contohnya adalah kartu telepon Prabayar.”

Kartu plastik adalah salah satu bentuk populer dari sistem pembayaran elektronik. Sistem pembayaran elektronik adalah pembayaran yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi seperti *Integrated Circuit* (IC), *cryptography* dan jaringan komunikasi.”Instrumen pembayaran elektronis yang banyak berkembang dan dikenal saat ini yaitu *phone banking*, *internet banking*, kartu kredit dan kartu debit/ATM. Seluruh pembayaran elektronis tersebut, kecuali kartu kredit selalu terkait langsung dengan rekening nasabah bank yang menggunakannya. Lebih lanjut, beberapa negara dewasa ini mulai memperkenalkan produk pembayaran elektronis yang dikenal sebagai *electronic money* (*e-money*) atau dapat disebut juga *digital money*.”

⁶⁰ *Ibid.*, hlm. 39

4. Perangkat Hukum Sistem Pembayaran

Perangkat hukum sangat dibutuhkan untuk menjamin kepastian hukum terhadap suatu kebijakan. “Ketiadaan perangkat hukum akan menghambat berjalannya suatu kebijakan termasuk kebijakan dalam sistem pembayaran. Selain memastikan hukum dari suatu kebijakan, suatu perangkat hukum akan memberikan kepercayaan bagi publik yang akan memberikan dampak kebijakan tersebut menjadi lebih kredibel dan efisien. Beberapa hukum perundang-undangan yang mendorong sistem pembayaran di Indonesia yakni sebagai berikut : Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata), salah satunya disebutkan bahwa KUH Perdata mengatur berbagai dasar hukum dari perjanjian mengenai sistem pembayaran. Undang-Undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, dalam Pasal 8 disebutkan bahwa salah satu tugas yang harus dilakukan oleh Bank Indonesia adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. UU No. 9 Tahun 2016 tentang Pencegahan dan Penanganan Krisis Sistem Keuangan, yakni dengan koordinasi pemantauan dan pemeliharaan stabilitas sistem keuangan termasuk sistem pembayaran dan penjamin simpanan. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). UU ITE Membahas semua aspek dalam transaksi elektronik mencakup segala informasi atau dokumen elektronik, transaksi dan tanda tangan elektronik. UU ITE menjadi pedoman yang tepat dalam upaya untuk pengembangan sistem pembayaran non tunai yang berbasis pada data dan jaringan online karena sifatnya yang

relevan dan update terhadap kebijakan sistem pembayaran. Ketentuan lainnya juga di atur dalam peraturan Bank Indonesia tentang peraturan dan pelaksanaan sistem pembayaran yaitu berupa surat edaran tentang pelaksanaan Kliring, RTGS, APMK, *E-Money*, standarisasi warkat dan lain-lain.

E. Tinjauan Umum Tentang *Proprietary Channel*

1. Pengertian *Proprietary Channel*

Dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran, *Proprietary Channel* didefinisikan sebagai berikut :

Proprietary Channel adalah kanal pembayaran yang dikembangkan dan dimiliki oleh Bank secara eksklusif untuk kepentingan nasabah sendiri yang antara lain menggunakan teknologi berbasis *short message service, mobile web, subscriber identity module tool kit, dan/atau unstructured supplementary service data*.⁶¹ Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh sistem pembayaran yang dikeluarkan oleh bank dengan basis internet maupun elektronik termasuk dalam sistem pembayaran *Proprietary Channel*.

⁶¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 Butir 8

2. Jenis-jenis Proprietary Channel

1. *Mobile Banking*

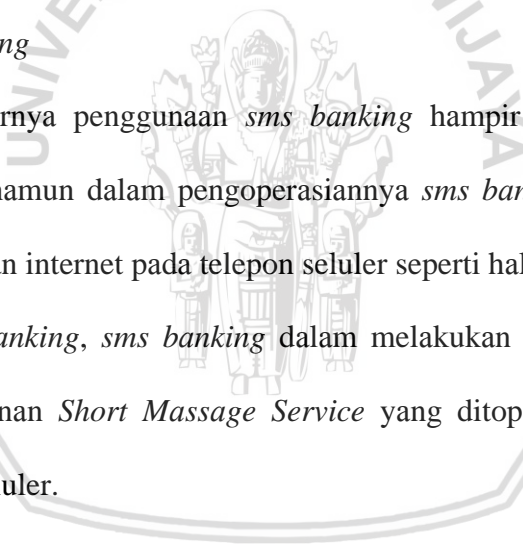
M-Banking merupakan suatu sistem pelayanan yang dibuat oleh lembaga keuangan atau bank yang dapat diakses secara langsung melalui telepon seluler untuk sebuah transaksi seperti pembayaran ataupun transfer.

2. *Internet Banking (E-Banking)*

Berbeda dengan *m-banking*, *internet banking* dalam penggunaannya dalam proses transaksi maupun pembayaran harus melalui internet dengan *website* yang telah dibuat oleh bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan.

3. *Sms Banking*

Pada dasarnya penggunaan *sms banking* hampir serupa dengan *mobile banking*, namun dalam pengoperasiannya *sms banking* tidak memerlukan aplikasi dan internet pada telepon seluler seperti halnya *mobile banking* dan *internet banking*, *sms banking* dalam melakukan transaksi hanya dengan menggunakan *Short Message Service* yang ditopang dengan pulsa pada telepon seluler.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian yuridis normatif⁶², Yang dimaksud dengan penelitian yuridis adalah dengan melihat aspek-aspek hukum yang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penelitian normatif adalah suatu penelitian di bidang hukum untuk menemukan aturan-aturan hukum, serta doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang ada.⁶³ Terkait dengan penelitian ini, maka penulis akan menelusuri seluruh aturan dan doktrin hukum terkait dengan perlindungan nasabah bank yang mengalami kehilangan saldo dalam menggunakan jasa bank berupa sistem pembayaran *proprietary channel*.

B. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan⁶⁴ penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan Undang-Undang atau *statute approach*. Penulis menggunakan pendekatan undang-undang karena lebih banyak menggunakan sumber hukum

⁶² Penelitian hukum normatif pada hakikatnya mengkaji hukum yang dikonsepsikan sebagai norma atau kaidah yang berlaku dalam masyarakat, dan menjadi acuan perilaku setiap orang. Diambil dari buku Ishaq, **Metode Penelitian Hukum & Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi**, Alfabeta, Bandung, 2017, hlm. 66

⁶³ Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2005, hlm. 35

⁶⁴ Pendekatan diartikan sebagai usaha dalam rangka aktivitas penelitian untuk mengadakan hubungan dengan yang diteliti atau metode-metode untuk mencapai pengertian tentang masalah penelitian. Diambil dari buku Peter Mahmud Marzuki, **Penelitian Hukum**, Kencana, Jakarta, 2009, hlm. 141

dari Undang-Undang dan Peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini serta asas-asas hukum perjanjian yang berkaitan dengan penelitian ini.

C. Jenis dan Sumber Bahan Hukum

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer⁶⁵ yang digunakan oleh peneliti terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui Sistem *Proprietary Channel* terdiri atas :

- a. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
- b. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan
- c. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- d. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran
- e. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

⁶⁵ Bahan hukum primer menurut Peter Mahmud Marzuki merupakan bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas, terdiri atas perundang-undangan, catatan-catatan resmi atau risalah dalam pembuatan perundang-undangan dan putusan-putusan hakim. Diambil dari buku Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, **Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010, hlm. 13

- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum
- g. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder⁶⁶ yang digunakan oleh penulis terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui *Proprietary Channel* agar memberikan kemudahan atau kejelasan dari bahan hukum primer yang digunakan oleh penulis yaitu doktrin dari para ahli yang berkaitan dengan penelitian ini, makalah yang berkaitan dengan penelitian ini, dan jurnal yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier⁶⁷ yang digunakan oleh penulis sebagai pelengkap dari bahan hukum sekunder adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

⁶⁶ Bahan hukum sekunder berupa semua apa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi, meliputi buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum, dan komentar-komentar atas putusan pengadilan. Diambil dari buku Soejano Soekanto dan Sri Mamudji, *ibid*, hlm 13

⁶⁷ Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya kamus-kamus hukum, ensiklopedia, indeks kumulatif, dan sebagainya. Diambil dari buku Bambang Sunggono, **Metodologi Penelitian Hukum**, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1998, hlm 117

D. Teknik Penelusuran Bahan Hukum

Teknik penelusuran bahan hukum yang diperlukan oleh penulis dalam pengumpulan bahan-bahan hukum terkait dengan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Yang Mengalami Kehilangan Saldo Dalam Transaksi Elektronik Melalui *Proprietary Channel* adalah dengan cara inventaris atau penggolongan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan penelitian ini, studi kepustakaan, dan akses internet.

E. Teknik Analisis Bahan Hukum

Dalam mengolah bahan hukum penulis melakukannya dengan cara penafsiran gramatikal adalah menafsirkan undang-undang menurut arti perkataan (istilah). Antara bahasa dengan hukum terdapat hubungan yang erat sekali. Bahasa merupakan alat atau satunya yang dipakai pembuat undang-undang untuk menyatakan kehendaknya, tetapi adakalanya pembuat undang-undang tidak dapat merangkai kata-kata yang tepat.⁶⁸ Penulis juga menggunakan penafsiran sistematis yaitu penafsiran yang menafsirkan dengan cara menghubungkan peraturan perundang-undangan satu dengan yang lainnya atau menghubungkan dengan keseluruhan system hukum.⁶⁹

⁶⁸ Yudha Bhakti Ardiwisastro, **Penafsiran dan Konstruksi Hukum**, PT.Alumni, Bandung, 2012, hlm. 9

⁶⁹ Bambang Sutiyoso, **Metode Penemuan Hukum**, UII Press, Yogyakarta, 2006, hlm. 85

F. Definisi Konseptual

Terdapat beberapa definisi konseptual yang penulis gunakan sebagai kata kunci dalam penelitian ini, meliputi :

1. Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu di berikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
2. Nasabah adalah setiap orang maupun perusahaan berbadan hukum yang melakukan transaksi dengan bank yang menjadikan bank tersebut untuk menempatkan dananya ataupun memanfaatkan layanan dan jasa-jasa yang dimiliki oleh bank tersebut adalah merupakan nasabah bank.
3. Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang berkaitan dengan pemindahan sejumlah nilai uang dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pada penggunaan sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan mainnya.
4. Transaksi Elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan Komputer, jaringan Komputer, dan/atau media elektronik lainnya.⁷⁰

⁷⁰ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Pasal 1 Butir 2

5. *Proprietary Channel* adalah kanal pembayaran yang dikembangkan dan dimiliki oleh Bank secara eksklusif untuk kepentingan nasabah sendiri yang antara lain menggunakan teknologi berbasis *short message service, mobile, web, subscriber identity module tool kit, dan/atau unstructured supplementary service data*.⁷¹
6. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (deposito) dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam upaya untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁷² Bank juga sebagai pihak yang menyelenggarakan suatu layanan atau jasa-jasa perbankan.

⁷¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 Butir 8

⁷² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan Pasal 1 Butir 2

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Hukum Preventif

Bertitik tolak dari luas dan kompleksnya hubungan antara produsen dan konsumen, serta banyaknya mata rantai penghubung keduanya, maka untuk melindungi konsumen sebagai pemakai akhir barang atau jasa membutuhkan berbagai aspek hukum agar benar-benar dapat dilindungi dengan adil.⁷³ Sebagai pelaku usaha, bank diwajibkan untuk memastikan keamanan dari produk yang ditawarkannya kepada nasabah agar nasabah sebagai pengguna produk bank tidak mengalami kerugian secara finansial. Selain dari segi keamanan yang bersifat teknis, bank di prioritaskan untuk menjamin adanya perlindungan hukum kepada nasabahnya atas suatu produk yang ditawarkan. Menurut Janus Sidabalok, perlindungan konsumen (termasuk nasabah bank) adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan adanya perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha kepada konsumen (nasabah) dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri.⁷⁴ Nasabah sebagai

⁷³ Ali Murdiat, **Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistim Hukum Indonesia**, Jurnal Hukum & Bisnis, 2013, hlm. 62

⁷⁴ Janus Sidabalok, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indoensia**, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 7

konsumen wajib mendapat perlindungan hukum atas pemanfaatan produk jasa yang ditawarkan oleh bank.⁷⁵

Salah satu hal yang dengan usaha perlindungan nasabah diantaranya berupa laporan data-data yang merupakan bahan informasi.⁷⁶ Perlindungan nasabah mempunyai cakupan yang luas yang mana meliputi perlindungan nasabah dalam memperoleh barang dan jasa, yang bermula dari tahap kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat-akibat yang akan timbul dari pemakaian barang dan jasa tersebut. Terdapat dua aspek yang mencakup perlindungan nasabah, yang pertama mencakup persoalan barang atau jasa yang dihasilkan dan diperdagangkan, yang dimasukkan dalam cakupan tanggung jawab produk⁷⁷ yaitu tanggung jawab yang dibebankan kepada produsen pelaku usaha dikarenakan barang yang diserahkan kepada konsumen (nasabah) itu mengandung cacat di dalamnya sehingga menimbulkan kerugian bagi konsumen.⁷⁸ Aspek kedua dari perlindungan nasabah adalah mengenai persoalan tentang pemakaian standar kontrak dalam hubungan antara produsen pelaku usaha dan nasabah. Dalam praktik sering ditemukan cara bahwa untuk mengikat suatu perjanjian tertentu,

⁷⁵ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Edisi Revisi, Kencana, Jakarta, 2011, hlm. 146

⁷⁶ *Ibid*, hlm. 63

⁷⁷ Agnes M. Toar mendefinisikan tanggung jawab produk adalah “Tanggung jawab para produsen untuk produk yang telah dibawanya ke dalam peredaran, yang menimbulkan/menyebabkan kerugian karena cacat yang melekat pada produk tersebut”

⁷⁸ Janus Sidabalok, **Hukum Perlindungan Konsumen di Indoensia**, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2014, hlm. 8

salah satu pihak telah mempersiapkan sebuah konsep (*draft*) perjanjian yang akan berlaku bagi para pihak.⁷⁹

Dari banyak karangan /tulisan mengenai perlindungan nasabah ditunjukkan bahwa masalah perlindungan nasabah sudah sejak lama menjadi pokok perhatian meskipun tidak secara spesifik dibicarakan. Namun, berbicara dan membahas masalah perlindungan nasabah sebagai masalah hukum tersendiri bukanlah hal baru.⁸⁰ Perlindungan nasabah selaku konsumen didasari pada lima asas yang diatur dalam UU Perbankan, yaitu :

1. Asas manfaat; dimaksudkan untuk mengamanatkan bahwa segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
2. Asas keadilan; dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat bisa direalisasikan secara maksimal dan dapat memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajiban secara adil.
3. Asas keseimbangan; dimaksudkan untuk memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil dan spiritual.
4. Asas kemananan dan keselamatan konsumen; dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen

⁷⁹ *Ibid*, hlm. 11

⁸⁰ *Ibid*, hlm. 22

dalam hal penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang atau jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha untuk dikonsumsi atau digunakan.

5. Asas kepastian hukum; dimaksudkan agar pelaku usaha maupun konsumen dapat menaati peraturan hukum yang berlaku dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum.⁸¹

Ke-lima asas tersebut dituangkan dalam Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, yang mana salah satu asas menyebutkan adanya asas kepastian hukum yang dimaksudkan agar, baik pelaku usaha maupun konsumen (dalam hal ini nasabah bank) untuk dapat menaati peraturan hukum yang berlaku dan mendapatkan keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta negara menjamin kepastian hukum. Artinya, undang-undang ini mengharapkan bahwa aturan-aturan tentang hak dan kewajiban yang terkandung di dalam undang-undang ini harus diwujudkan dalam kehidupan sehari-hari sehingga masing-masing pihak memperoleh keadilan.⁸²

Dalam pemahaman bahwa perlindungan nasabah mempersoalkan perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah dalam usahanya untuk memperoleh barang dan jasa dari kemungkinan timbulnya kerugian karena penggunaannya, maka perlindungan hukum terhadap nasabah dapat dikatakan

⁸¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 2.

⁸² *Op.cit.*, hlm. 27

sebagai hukum yang mengatur tentang pemberian perlindungan kepada nasabah dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. Dengan demikian, dengan adanya hukum yang mengatur mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen diharapkan dapat mengatur hak dan kewajiban nasabah, hak dan kewajiban produsen pelaku usaha (bank), serta tata cara mempertahankan hak dan menjalankan kewajiban itu. Terkait dengan penggunaan teknologi yang semakin berkembang dan agar upaya standarisasi⁸³ tercapai semaksimal mungkin, maka peran pemerintah secara aktif diperlukan dalam hal membuat, menyesuaikan, dan mengawasi pelaksanaan peraturan yang baru. Namun demikian, masalah keamanan bertransaksi serta perlindungan nasabah menjadi perhatian tersendiri dalam proses pengembangan sistem pembayaran *proprietary channel* ke depan, terutama karena tidak adanya kepastian hukum bagi nasabah pengguna dan dimana belum terdapat suatu bentuk pengaturan atas kegiatan internet di Indonesia. Di dalam peraturan hukum Indonesia, belum ada pengaturan perundang-undangan yang khusus mengatur tentang sistem *proprietary channel* di Indonesia mengenai sejauh mana bank bertanggung jawab kepada nasabah atas layanan perbankan tersebut, terutama ketika nasabah mengalami kehilangan saldo. Kita dapat menemukan peraturan yang berkaitan dengan perlindungan nasabah *proprietary channel* dengan cara menafsikan peraturan-

⁸³ Menurut Gandi, standarisasi adalah “Proses penyusunan dan penerapan aturan-aturan dalam pendekatan secara teratur bagi kegiatan tertentu untuk kemanfaatan dan dengan kerjasama dari semua pihak yang berkepentingan, khususnya untuk meningkatkan penghematan menyeluruh secara optimum dengan memperhatikan kondisi fungsional dan persyaratan keamanan. Hal ini didasarkan pada konsolidasi dari hasil (ilmu) teknologi dan pengalaman”

peraturan tersebut ke dalam pemahaman tentang *proprietary channel* atau mengaitkan peraturan satu dengan peraturan lainnya.

Dalam hal memahami hukum ada konsep konstruksi hukum. Terdapat tiga macam konstruksi hukum yaitu, pertama, konstruksi hukum dengan cara memperlawankan. Maksudnya adalah menafsirkan hukum antara aturan-aturan dalam peraturan perundang-undangan dengan kasus atau masalah yang dihadapi. Kedua, konstruksi hukum yang mempersempit adalah membatasi proses penafsiran hukum yang ada di peraturan perundangundangan dengan keadaan yang sebenarnya. Ketiga, konstruksi hukum yang memperluas yaitu konstruksi yang menafsirkan hukum dengan cara memperluas makna yang dihadapi sehingga suatu masalah dapat dijerat dalam suatu peraturan perundang-undangan.”

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang Definitif.⁸⁴ Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa. Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintahan yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena dengan adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan. Di indonesia

⁸⁴ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia: Definitif adalah “sudah pasti (bukan untuk sementara)”, jika kalimat tersebut dimaknai secara hukum adalah suatu putusan/kebijakan pemerintah yang tidak dapat diperdebatkan atau suatu hal yang sifatnya final dan tidak dapat dirubah.

belum ada pengaturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.⁸⁵ Perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *proprietary channel* belum diatur secara khusus dalam suatu peraturan perundang-undangan tertentu, namun kita dapat mengaitkannya dengan berbagai peraturan yang menentukan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dimana dalam hal ini adalah bank. Berikut ini penjelasan mengenai peraturan – peraturan yang terkait dengan perlindungan nasabah pengguna *proprietary channel*.

1. Perlindungan Hukum Berdasarkan Peraturan Perundang-undangan

A. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum.

Kewajiban bank untuk menerapkan manajemen risiko tidak hanya dimuat dalam beberapa pasal dalam peraturan saja. Otoritas Jasa Keuangan membuat peraturan yang secara khusus mengatur mengenai penerapan manajemen risiko khususnya di bidang Teknologi Informasi. Menurut pasal 2 dalam peraturan ini disebutkan mengenai kewajiban bank untuk menerapkan manajemen risiko yang diawasi langsung oleh direksi dan dewan komisaris. Penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara terintegrasi dalam setiap tahapan penggunaan Teknologi Informasi, serta dalam penerapannya harus

⁸⁵ Diakses di <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, pada minggu 22 april 2018, 16:12 WIB

dilakukan pengawasan secara aktif dari Direksi dan Dewan Komisaris. Untuk memaksimalkan kinerja manajemen risiko, bank diwajibkan juga untuk memiliki kecukupan kebijakan, standar, dan prosedur terkait penerapan manajemen risiko tersebut.⁸⁶ Agar penerapan manajemen risiko dapat berjalan secara efektif dan efisien, bank diharuskan menetapkan wewenang dan tanggung jawab pada setiap jenjang jabatan, dari direksi hingga dewan komisaris dan seluruh pejabat bank yang terkait dengan penerapan manajemen risiko.⁸⁷

Istilah manajemen berasal dari kata *to manage* berarti control. Dalam Bahasa Indonesia, dapat diartikan mengendalikan, menangani, atau mengelola.⁸⁸ Demikian pula seperti apa yang dikatakan oleh Stephen P. Robbins, manajemen adalah proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain.⁸⁹ Kemudian istilah risiko menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah akibat yang kurang menyenangkan (merugikan, membahayakan) dari suatu

⁸⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 2.

⁸⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 4.

⁸⁸ Yayat M Herujito, **Dasar-Dasar Manajemen**, PT Grasido, Jakarta, 2001, hlm. 1

⁸⁹ Stephen P. Robbins, **Management Sixth Edition Edisi Bahasa Indonesia, Penerjemah T. Hermaya**, Prenhallindo, Jakarta, 1999, hlm. 8

perbuatan atau tindakan.⁹⁰ Ferry N. Idroes memberikan pengertian risiko yang lebih luas, yaitu sebagai ancaman atau kemungkinan suatu tindakan atau kejadian yang dapat menimbulkan dampak yang berlawanan dengan tujuan yang ingin dicapai.⁹¹

Terkait dengan wewenang dan tanggung jawab direksi, jajaran direksi diwajibkan untuk dapat memastikan bahwa kinerja manajemen risiko dapat berjalan dengan memadai dan efektif, serta memiliki sistem pengelolaan pengamanan informasi (*information security management system*).⁹² Selain itu, bank juga diwajibkan untuk memiliki komite pengarah Teknologi Informasi (*Information Technology steering committee*). Tujuan dibentuknya komite ini adalah untuk memberikan rekomendasi kepada direksi yang terkait dengan operasional teknologi informasi untuk disesuaikan dengan kebutuhan informasi terkait dengan penerapan manajemen risiko.⁹³

Menurut Pasal 10 ayat (1) bank diwajibkan untuk memiliki kebijakan, standar, dan prosedur atas proses manajemen risiko

⁹⁰ Departemen Pendidikan Nasional, **Kamus Besar Bahasa Indonesia**, Balai Pustaka, Jakarta, 2005, hlm. 959

⁹¹ Ferry N. Idroes, **Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan Pilar Kesepakatan Basel II**, PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2008, hlm. 4

⁹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 5.

⁹³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 7.

teknologi informasi.⁹⁴ Dalam hal ini, setiap bank yang memiliki produk layanan yang menggunakan teknologi informasi, khususnya *proprietary channel*, diwajibkan untuk memiliki kebijakan, standar, dan prosedur untuk menerapkan manajemen risiko terhadap produk layanan tersebut. Karena penerapan manajemen risiko terhadap suatu produk layanan bank adalah wajib seperti yang dirumuskan pada ayat (2) pasal 10 tersebut. Selanjutnya, jika bank akan melakukan pengembangan terhadap produk layanan yang berbasis teknologi informasi tersebut, menurut pasal 11 bank dalam melakukan pengembangan dalam hal ini dikaitkan dengan pengembangan sistem *proprietary channel* diwajibkan untuk melakukan langkah pengendalian untuk menghasilkan sistem dan data yang terjaga kerahasiaan dan terintegrasi yang antara lain dengan menetapkan dan menerapkan prosedur, menetapkan manajemen proyek, melakukan uji coba yang memadai terhadap teknologi informasi yang akan dilakukan proses pengembangan.⁹⁵ Menurut pasal ini bank juga harus mampu menerapkan prinsip kerahasiaan (*confidentially*) dengan menjaga baik data-data yang terjaga kerahasiannya.

Kegiatan operasional bank harus dapat berjalan seoptimal mungkin dalam keadaan memaksa sekalipun, tidak terkecuali

⁹⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 10 ayat (1).

⁹⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 11.

penerapan manajemen risiko. Teknologi informasi memiliki sistem yang berbasis jaringan internet, dapat kita ketahui bahwa suatu jaringan internet sering kali mengalami gangguan atau dapat dikenal *system down*. Namun, bank harus mampu mengendalikan keadaan seperti itu. Menurut pasal 15 ayat (1) bank diwajibkan untuk memiliki rencana pemulihan bencana.⁹⁶ Rencana pemulihan adalah sebuah dokumen seperti prosedur atau langkah-langkah yang dapat ditempuh bank juga terjadi gangguan atau bencana. Pada ayat 2 menjelaskan mengenai Rencana Pemulihan Bencana harus dilaksanakan secara efektif agar kelangsungan operasional bank dapat berjalan dengan lancar saat terjadi bencana dan/atau gangguan pada sarana teknologi informasi yang dalam hal ini terjadinya gangguan pada sistem *proprietary channel*.⁹⁷

Selain itu, untuk memaksimalkan kegiatan usaha bank serta tidak mengesampingkan kepentingan nasabah, bank juga diwajibkan untuk memiliki sistem pengendalian intern terhadap seluruh aspek penggunaan teknologi informasi. Sistem ini diharuskan dapat berjalan

⁹⁶ Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38 /POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 1 ayat 9 Rencana Pemulihan Bencana (*Disaster Recovery Plan*) adalah dokumen yang berisikan rencana dan langkahlangkah untuk menggantikan dan/atau memulihkan kembali akses data, perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan, agar Bank dapat menjalankan kegiatan operasional bisnis yang kritikal setelah adanya gangguan dan/atau bencana

⁹⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 15.

dengan efektif dan menyeluruh serta diwasi secara terus menerus.⁹⁸

Pengendalian intern tersebut meyangkut identifikasi dan penilaian risiko yang melekat pada setiap produk bank. Identifikasi inilah yang nantinya akan dijadikan tolak ukur bagi setiap nasabah dalam memilih produk-produk yang dikeluarkan bank.

Setiap bank yang menyelenggarakan teknologi informasi memiliki kewajiban, antara lain :

1. Bertanggung jawab atas penerapan manajemen risiko;
2. Memiliki satuan kerja teknologi informasi;
3. Memiliki pejabat tertinggi yang bertanggung jawab atas pelaksanaan teknologi informasi; dan
4. Memastikan pihak yang menyediakan jasa teknologi informasi untuk menerapkan prinsip Pengendalian Teknologi Informasi (*Information Technology control*).⁹⁹

Bank dalam menjalankan seluruh aktivitasnya diharapkan dapat memenuhi prinsip kehati-hatian. Menurut ketentuan Pasal 2 Undang-undang nomor 10 Tahun 1998 menyatakan, bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian merupakan salah satu asas terpenting yang menurut hukum wajib

⁹⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 17.

⁹⁹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 20.

untuk diterapkan dan dilaksanakan oleh bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.¹⁰⁰ Prinsip kehati-hatian atau disebut juga *prudential banking* mengharuskan bank agar selalu berhati-hati dalam menjalankan seluruh kegiatan usahanya, dalam arti harus konsisten dalam hal menerapkan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan berdasarkan profesionalisme dan itikad baik.¹⁰¹ Selain itu, bank harus pula menitik beratkan perlindungan hukum kepada nasabah terkait produk yang ditawarkan.

Layanan perbankan berbasis teknologi informasi dewasa ini dikenal dengan layanan perbankan elektronik. Setiap bank yang menyelenggarakan layanan tersebut diwajibkan untuk mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan atas produk layanan yang akan ditawarkan kepada masyarakat. Setiap produk layanan elektronik yang akan ditawarkan tersebut harus memenuhi ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan oleh OJK.¹⁰² Layanan perbankan elektronik seperti *proprietary channel* merupakan layanan perbankan yang bersifat transaksional. Merujuk pada pasal 27 ayat (2) yang mewajibkan setiap bank yang memiliki layanan perbankan yang

¹⁰⁰ Hermansyah, **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**, Kencana Prenada Media Group, jakarta, 2008, hlm. 134

¹⁰¹ *Ibid*, hlm. 135

¹⁰² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 27.

bersifat transaksional untuk mengajukan permohonan persetujuan produk layanan perbankan elektronik dan memperoleh persetujuan dari OJK. Permohonan persetujuan yang akan diajukan kepada OJK berisi pernyataan bahwa bank tersebut telah bersedia dan siap untuk menyelenggarakan layanan perbankan elektronik. Ketersediaan bank untuk menyelenggarakan layanan tersebut tidak lepas dari kesiapan bank untuk menerapkan manajemen risiko khususnya pada pengendalian keamanan (*security controle*) untuk memastikan bahwa bank telah memenuhi prinsip kehati-hatian (*confidentiality*), integritas (*integrity*), keaslian (*authentication*), tidak dapat diingkari (*non repudiation*), dan ketersediaan (*availability*), serta hasil analisa aspek hukum dan program perlindungan nasabah terkait layanan tersebut.¹⁰³

B. Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Bank Indonesia membuat peraturan yang khusus mengatur bagi penyelenggara pemrosesan transaksi pembayaran dalam hal membuat layanan pada sistem pembayaran. Tujuan dari pembentukan peraturan ini adalah untuk memastikan bahwa inovasi dalam penyelenggaraan pemrosesan transaksi pembayaran tetap mendukung terciptanya sistem pembayaran yang lancar, aman, efisien, dan andal,

¹⁰³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum Pasal 28.

perlu diterbitkan pengaturan terhadap penyelenggara jasa sistem pembayaran dan penyelenggara penunjang sistem pembayaran untuk melengkapi peraturan yang telah ada, dengan mengedepankan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko yang memadai, serta dengan tetap memperhatikan perluasan akses, kepentingan nasional dan perlindungan konsumen.¹⁰⁴

Peraturan ini mendefinisikan pengertian *Proprietary Channel* yaitu kanal pembayaran yang dikembangkan dan dimiliki oleh Bank secara eksklusif untuk kepentingan nasabah sendiri yang antara lain menggunakan teknologi berbasis *short message service, mobile, web, subscriber identity module tool kit*, dan/atau *unstructured supplementary service data*.¹⁰⁵ Sistem pembayaran *proprietary channel* dibuat oleh bank guna mengedepankan kepentingan nasabah dengan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran. Sistem pembayaran tersebut merupakan layanan perbankan yang bersifat elektronik yang dibuat oleh bank selaku Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran.¹⁰⁶ Pasal 4 ayat (1) pada peraturan ini ditujukan kepada seluruh Penyelenggara Jasa Sistem

¹⁰⁴ Diakses di https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_184016.aspx, *frequently asked questions*, Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran .

¹⁰⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 1 Ayat (8).

¹⁰⁶ *Ibid*, Pasal 1 ayat 3 Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan jasa sistem pembayaran.

Pembayaran (dalam hal ini adalah bank) yang akan melakukan pengembangan pada sistem pembayaran mereka diwajibkan untuk memperoleh izin terlebih dahulu dari Bank Indonesia jika akan menerbitkan sistem pembayaran (dalam hal ini sistem pembayaran *Proprietary Channel*).¹⁰⁷

Dalam hal akan mengajukan izin kepada Bank Indonesia, bank harus memenuhi persyaratan dari aspek kelayakan sebagai penyelenggara jasa sistem pembayaran sesuai dengan ketentuan yang dibuat oleh Bank Indonesia.¹⁰⁸ Kesiapan bank yang dimaksud selain kesiapan internal bank guna meminimalisir kerugian yang akan timbul dari pihak bank itu sendiri, juga untuk menjamin kesiapan atas menjamin kepentingan nasabah yang nantinya akan menggunakan produk tersebut. Setelah dinyatakan siap untuk menyelenggarakan sistem pembayaran, langkah selanjutnya adalah memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. kesiapan operasional;
2. keamanan dan keandalan sistem;
3. penerapan manajemen risiko; dan

¹⁰⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 4 ayat (1).

¹⁰⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 5 ayat (1).

4. perlindungan konsumen.¹⁰⁹

Penerapan manajemen risiko dirasa sangat penting dalam rangka memberikan edukasi kepada nasabah sebelum menggunakan jasa sistem pembayaran yang diberikan oleh bank. Nasabah dapat mengukur risiko apa saja yang akan dihadapi jika menggunakan jasa tersebut, sehingga nasabah dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya hal-hal yang dapat merugikan secara finansial.

Penerapan manajemen risiko dan perlindungan hukum kepada nasabah tidak hanya dimuat dalam pasal 12, pada BAB IV peraturan ini yang berisikan mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran tepatnya dalam pasal 18 ayat (1) menekankan kembali mengenai penerapan manajemen risiko dan perlindungan hukum. Dalam pasal tersebut berisikan mengenai kewajiban bank untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif dan konsisten, selain itu bank diwajibkan pula untuk memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dan bank dalam menjalankan aktivitas jasa pembayaran dan untuk selalu didasarkan pada undang-undang yang berlaku.¹¹⁰

Selanjutnya pada bagian ke-satu diatur secara spesifik mengenai penerapan manajemen risiko. Pada pasal 19 ayat (1) menjelaskan mengenai penerapan manajemen risiko pada bank yang

¹⁰⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 12 ayat (1).

¹¹⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 18 ayat (1).

harus dilaksanakan secara efektif dan konsisten, parameter efektif dan konsisten disini Bank Indonesia telah merumuskan sebagai berikut :

1. Pengawasan aktif manajemen

Penerapan manajemen risiko adalah tanggung jawab semua pihak, tak terkecuali Dewan Komisaris dan Direksi. Karena itu Dewan Komisaris dan Direksi bertanggung jawab terhadap efektivitas penerapan manajemen risiko. Direksi diwajibkan untuk menetapkan struktur organisasi termasuk wewenang dan tanggung jawab pada setiap jajaran jabatan terkait dengan manajemen risiko.

2. Kecukupan kebijakan dan prosedur serta struktur organisasi

Tanggung jawab dan kewenangan dari Dewan Komisaris adalah menyetujui kebijakan manajemen risiko, termasuk diantaranya strategi dan kerangka manajemen risiko yang ditetapkan sesuai dengan tingkat risiko yang akan diambil (*risk appetite*) dan toleransi risiko (*risk tolerance*).

3. Fungsi manajemen risiko dan sumber daya manusia pelaksana

Untuk mendukung efektivitas penerapan manajemen risiko dibutuhkan peran sumber daya manusia.

4. Pengendalian intern

Pengendalian intern atas penyelenggaraan kegiatan jasa sistem pembayaran antara lain mencakup prosedur dan langkah pengamanan yang dilakukan dalam penyediaan layanan bagi

pengguna, audit trail atas transaksi pembayaran yang diproses, dan prosedur yang memadai untuk menjamin integritas data dan informasi, serta langkah untuk melindungi kerahasiaan data dan informasi pengguna.¹¹¹

Agar menjamin penyelenggaraan sistem informasi dapat berjalan secara handal, Bank Indonesia mewajibkan pada seluruh penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menerapkan standar keamanan pada sistem informasi yang mereka miliki. Penerapan standar keamanan sistem informasi oleh bank yang menyelenggarakan *proprietary channel* harus mencakup pemenuhan sertifikasi dan/atau standar keamanan, pemeliharaan dan peningkatan keamanan teknologi, dan melakukan audit sesuai ketentuan yang dibuat oleh Bank Indonesia.¹¹²

Bagian ke-lima pada peraturan ini berisikan mengenai perlindungan konsumen. Pada pasal 24 ayat (1) mengacu pada penyelenggara jasa sistem pembayaran yang dalam hal ini adalah bank diwajibkan untuk menerapkan perlindungan konsumen yang mengacu pada ketentuan Bank Indonesia. Selanjutnya pada ayat (2), perlindungan konsumen harus didasari oleh:

¹¹¹ Penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 19 ayat (1).

¹¹² Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 20 ayat (2).

1. Keadilan dan keandalan

Keadilan dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan mengacu pada hak dan kewajiban pelaku usaha dan konsumen (nasabah). Dalam menjalankan hak dan kewajiban bagi keduanya harus dibagi secara sejajar, oleh karena itu kedudukan keduanya sama rata. Selain itu bank harus menerapkan perlindungan konsumen secara andal. Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.¹¹³

2. Transparansi

Penerapan perlindungan konsumen harus dilakukan secara transparan. Nasabah memiliki hak untuk mendapatkan kejelasan mengenai perlindungan hukum terhadap barang atau jasa yang digunakannya.

3. Perlindungan data dan/atau informasi konsumen

Dalam hal perlindungan data nasabah atau informasi konsumen, bank diwajibkan untuk menjaga kerahasiannya terkait dengan prinsip rahasia bank. Bank dalam menggunakan data nasabah harus dilakukan secara bijak. Sesuai dengan pasal 34 yang mengatur larangan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk tidak menyalah gunakan

¹¹³ Diakses di <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2DOC/2012-2-01371-MC%20Bab2001.doc>, pada 2 mei 2018, 22:22 WIB

data dan informasi nasabah maupun data dan informasi transaksi pembayaran.¹¹⁴

4. Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif

Bank diwajibkan untuk membuat mekanisme pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa yang dilakukan secara efektif.¹¹⁵

C. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum

Pasal 1 butir 3 mendefinisikan pengertian dari manajemen risiko yaitu: "Manajemen risiko adalah serangkaian metodologi dan prosedur yang digunakan untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan Risiko."¹¹⁶ Bank dalam menerapkan manajemen risiko baik bank secara individual, artinya bank tersebut tidak berkonsolidasi dan/atau berdiri sendiri maupun bank yang berkonsolidasi dengan anak perusahaan untuk menerapkan manajemen risiko secara efektif.¹¹⁷ Penerapan manajemen risiko yang dilakukan secara efektif merupakan gambaran kesiapan bank dalam

¹¹⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 34.

¹¹⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran Pasal 24.

¹¹⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum Pasal 1 butir 3.

¹¹⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum Pasal 2 ayat (1).

menyelenggarakan jasa sistem pembayaran. Selain itu, penerapan manajemen risiko merupakan langkah perlindungan hukum secara preventif yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Langkah inilah yang nantinya akan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat kepada perusahaan perbankan. Berdirinya suatu bank berawal dari kepercayaan masyarakat untuk menanamkan sejumlah dananya maupun menggunakan jasa yang ditawarkan oleh bank. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko ini dirasa sangat penting untuk menumbuhkan rasa kenyamanan kepada nasabah dalam menggunakan jasa bank seperti jasa sistem pembayaran *Proprietary Channel*.

Penerapan manajemen risiko diharapkan dapat berjalan secara efektif, oleh karena itu harus didukung dari pengawasan internal bank itu sendiri. Pengawasan tersebut meliputi pengawasan secara aktif oleh Direksi dan Dewan Komisaris serta menetapkan wewenang dan tanggung jawab pada seluruh jenjang jabatan terkait dengan penerapan manajemen risiko. Selain itu, memiliki kecukupan kebijakan, prosedur, dan penetapan limit manajemen risiko, proses identifikasi risiko, serta menyatakan kesiapan untuk melakukan pengendalian intern secara menyeluruh terkait manajemen risiko.¹¹⁸ Proses

¹¹⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum Pasal 2 ayat (2) dan pasal 5.

identifikasi yang dimaksud sesuai dengan pasal 4 antara lain adalah identifikasi risiko hukum, operasional, dan kepatuhan.¹¹⁹

Penerapan manajemen risiko harus dilakukan secara efektif dan efisien, salah satu cara agar mendukung ke-efektivitasan yaitu dengan menyusun kebijakan manajemen risiko sesuai dengan pasal 2 ayat (2) huruf b. Dalam rangka penyusunan kebijakan bank diwajibkan untuk menetapkan risiko apa saja yang melekat pada produk maupun barang yang diciptakannya sesuai dengan pasal 8, yaitu :

- a. penetapan Risiko yang terkait dengan produk dan transaksi perbankan;
- b. penetapan penggunaan metode pengukuran dan sistem informasi Manajemen Risiko;”
- c. penentuan limit dan penetapan toleransi Risiko;
- d. penetapan penilaian peringkat Risiko; “
- e. penyusunan rencana darurat (*contingency plan*) dalam kondisi terburuk (*worst case scenario*); dan
- f. penetapan sistem pengendalian intern dalam penerapan Manajemen Risiko.¹²⁰

¹¹⁹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum Pasal 4.

¹²⁰ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 8

Proses identifikasi risiko, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian risiko terhadap faktor-faktor risiko (*risk factors*) dilakukan pada barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank yang memiliki faktor risiko yang dapat merugikan nasabah secara material. Setelah proses identifikasi risiko telah usai, bank diwajibkan untuk memberikan informasi tersebut kepada nasabah agar nasabah sebelum menggunakan produk bank dapat mengetahui risiko apa saja yang akan terjadi.¹²¹ Semaksimal mungkin dalam menjalankan proses identifikasi risiko bank melakukan identifikasi terhadap risiko yang melekat pada bank itu sendiri dan pada produk-produk yang diciptakannya.¹²²

Seperti yang penulis jelaskan sebelumnya, agar seluruh kegiatan bank dapat berjalan secara efektif serta mengedepankan kepentingan nasabah dengan cara membentuk pengendalian intern, peraturan ini juga merumuskannya pada BAB VI yang berisi tentang pengendalian intern. Masuk pada pasal 13 yang mengatur bank untuk melaksanakan sistem pengendalian intern secara efektif pada seluruh kegiatan usaha bank termasuk penerapan manajemen risiko terhadap produk bank. Dengan adanya sistem pengendalian intern tersebut maka penerapan manajemen risiko diharapkan dapat berjalan secara efektif

¹²¹ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 10 ayat (1)

¹²² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 11 ayat (1).

dan efisien.¹²³ Sistem pengendalian intern tersebut diharapkan dapat mendeteksi penyimpangan yang terjadi. Menurut penulis, penyimpangan disini terkait dengan gagalnya pengawasan internal bank dalam menjalankan kegiatannya terkait dengan perlindungan hukum terhadap nasabah. Sehingga kegagalan tersebut berpotensi dapat merugikan nasabah maupun bank itu sendiri. Dengan adanya sistem pengendalian intern, bank diharapkan dapat memastikan bahwa seluruh kegiatannya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku maupun kebijakan internal bank itu sendiri serta menerapkan budaya risiko (*risk culture*) pada seluruh organisasi bank.¹²⁴

Selanjutnya pasal 15 ayat (1) menjelaskan ketentuan bank dalam menjalankan sistem pengendalian intern terhadap manajemen risiko harus menyesuaikan dengan jenis dan tingkat risiko yang melekat pada setiap produk dan kegiatan usaha bank. Selain itu bank diwajibkan untuk menetapkan wewenang dan tanggung jawab pada seluruh jenjang jabatan terhadap pemantauan kebijakan dan prosedur manajemen risiko.¹²⁵

¹²³ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 13.

¹²⁴ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 14.

¹²⁵ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 15 ayat (1).

Dalam rangka melaksanakan sistem manajemen risiko secara efektif sesuai dengan pasal 2, bank diwajibkan untuk membentuk komite manajemen risiko dan satuan kerja manajemen risiko sesuai yang tertuang dalam pasal 16, yaitu :

Dalam rangka melaksanakan proses dan sistem Manajemen Risiko yang efektif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Bank wajib membentuk:

- a. Komite Manajemen Risiko; dan
- b. Satuan Kerja Manajemen Risiko.¹²⁶

Selanjutnya pada BAB VIII mengenai Pengelolaan Risiko Produk dan Aktivitas Baru, Pasal 20 ayat (1) mengatur bank dalam rangka melakukan pengelolaan risiko yang melekat pada setiap produk yang diciptakannya harus memiliki kebijakan dan prosedur tertulis. Pada ayat (2) menjelaskan apa saja yang dimuat dalam kebijakan dan prosedur tersebut, yaitu :

1. Sistem dan prosedur (*standard operating procedures*) dan kewenangan dalam pengelolaan produk dan aktivitas baru

Dengan adanya sistem dan prosedur ini maka penerapan manajemen risiko diharapkan dapat berjalan dengan efektif. Selain itu, pembagian

¹²⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 16.

wewenangan pada setiap jenjang jabatan sangat dibutuhkan agar kegiatan manajemen risiko dapat berjalan secara efisien.

2. Identifikasi seluruh Risiko yang melekat pada seluruh produk atau aktivitas baru, baik yang terkait dengan Bank maupun nasabah;

Bank diwajibkan untuk mengidentifikasi risiko apa saja yang akan muncul dari suatu produk yang diciptakannya maupun risiko apa saja yang terkait kesehatan bank itu sendiri.

3. Masa uji coba metode pengukuran dan pemantauan Risiko terhadap produk dan aktivitas baru

Bank diwajibkan melakukan masa uji coba terkait metode pengukuran dan pemantauan risiko yang melekat pada produk dan aktivitas baru.

4. Sistem informasi akuntansi untuk produk dan aktivitas baru

Bank diwajibkan untuk mengadakan sistem informasi akuntansi pada produk dan aktivitas baru.

5. Analisa aspek hukum untuk produk dan aktivitas baru.

Bank diwajibkan untuk menganalisa bagaimana aspek hukum terhadap produk yang diciptakannya. Tidak hanya terhadap produk dan aktivitas baru saja. Menurut peneliti, terhadap produk yang sudah lama diciptakan perlu juga dikaji ulang dari aspek hukumnya karena mengingat berkembang dan dinamisnya hukum.

6. Transparansi informasi kepada nasabah.

Bank diharuskan melakukan transparansi terkait informasi kepada nasabahnya. Langkah tersebut merupakan bentuk edukasi terhadap nasabah.¹²⁷

Setelah seluruh proses identifikasi terhadap seluruh risiko yang mungkin terjadi atas penggunaan suatu produk bank. Bank diwajibkan untuk mengungkapkan risiko apa saja yang akan terjadi dari penggunaan produk bank kepada nasabah. Keterbukaan inilah yang diharapkan dapat meminimalisir terjadinya risiko oleh nasabah sesuai yang dicantumkan pada pasal 22, yaitu :

Bank wajib menerapkan transparansi informasi produk atau aktivitas Bank kepada nasabah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat (2) huruf , baik secara tertulis maupun lisan.¹²⁸

D. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran

Nasabah sebagai pihak yang menggunakan barang atau jasa yang dikeluarkan oleh bank merupakan konsumen perbankan. Barang

¹²⁷ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 20.

¹²⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Risiko Oleh Bank Umum pasal 22.

atau jasa yang dikeluarkan oleh bank beragam jumlahnya, salah satunya adalah jasa sistem pembayaran. Dengan demikian, nasabah yang menggunakan produk berupa jasa sistem pembayaran dapat didefinisikan sebagai konsumen jasa sistem pembayaran.¹²⁹ Konsumen merupakan pihak yang perlu mendapat perhatian khusus dari segi perlindungan hukum. Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi dengan adanya perlindungan yang diberikan kepada Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.¹³⁰ Menurut Celina Tri Siwi Kristiyanti, jika dapat konsumen merasakan kualitas barang dan/atau jasa yang dikonsumsi tidak sesuai dengan nilai tukar yang diharapkannya, ia berhak mendapatkan ganti kerugian yang pantas. Jenis dan jumlah ganti kerugian itu tentu saja harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau atas kesepakatan masing-masing pihak. Untuk memperoleh ganti kerugian, konsumen tidak selalu harus menempuh upaya hukum terlebih dahulu. Jika permintaan yang diajukan konsumen dirasa tidak mendapat tanggapan yang layak dari pihak-pihak yang terkait dalam hubungan hukum dengannya, maka

¹²⁹ Menurut pasal 1 butir 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, Konsumen Jasa Sistem Pembayaran yang selanjutnya disebut Konsumen adalah setiap pihak individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan

¹³⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 1 butir (2).

konsumen berhak untuk mendapatkan penyelesaian hukum, termasuk juga advokasi. Dengan kata lain, konsumen berhak menuntut pertanggungjawaban hukum dari pihak-pihak yang dipandang merugikan karena mengonsumsi produk itu.¹³¹ Bank dalam menerapkan perlindungan konsumen diharapkan dapat memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen yang diatur dalam peraturan ini yaitu :

1. keadilan dan keandalan;
2. transparansi;
3. perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
4. penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.¹³²

Penerapan perlindungan konsumen yang andal mencerminkan adanya itikad baik yang dilakukan oleh bank. Namun, adanya itikad baik dalam suatu perjanjian tidak hanya dilakukan oleh pelaku usaha saja (dalam hal ini bank) konsumen diharapkan pula memiliki itikad baik. Oleh karena itu, bank sebagai pihak yang menyelenggarakan jasa sistem pembayaran diharuskan dapat memastikan adanya itikad baik yang dilakukan oleh konsumen ketika akan menggunakan jasa bank. Itikad baik tersebut dapat diakomodir oleh konsumen dengan

¹³¹ Celina Tri Siwi Kristiyanti, **Hukum Perlindungan Konsumen**, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 38

¹³² Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 3.

memberikan data dan/atau informasi terkait konsumen secara akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan serta tidak menyalahgunakan produk bank untuk tindakan yang melawan hukum.¹³³ Terkait dengan pemberian informasi data konsumen, bank menurut pasal 14 diwajibkan untuk dapat merahasiakan data tersebut dengan menggunakannya secara bijak serta dapat memiliki dan melaksanakan kebijakan terkait dengan perlindungan data tersebut.¹³⁴

Perlindungan hukum harus dilakukan secara adil, pasal 5 peraturan ini menyebutkan suatu contoh keadilan yang dapat diberikan kepada nasabah, yaitu berupa pemberian kesetaraan akses kepada setiap konsumen. Penyelenggara juga diwajibkan untuk memiliki mekanisme dan prosedur dalam pemberian layanan akses kepada konsumen. Mekanisme dan prosedur tersebut juga ditujukan untuk konsumen yang memiliki kebutuhan khusus.¹³⁵ Dalam menggunakan barang atau jasa yang dikeluarkan oleh bank sering ditemui “biaya tambahan” agar dapat mengakses produk tersebut. Namun peraturan ini mewajibkan bank dalam memberikan jasa sistem pembayaran yang berdampak adanya biaya bagi konsumen, untuk mendapat persetujuan

¹³³ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 4.

¹³⁴ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 14

¹³⁵ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 5.

tertulis terlebih dahulu dari konsumen terkait biaya tersebut, serta bank dalam menetapkan biaya yang akan dialihkan kepada konsumen harus ditetapkan secara wajar.¹³⁶ Ketentuan pada pasal ini merupakan bentuk kepedulian terhadap hak-hak konsumen atas tindakan kesewenangan pelaku usaha.

Dapat diketahui bahwa hubungan hukum antara nasabah dan bank berawal dari perjanjian. Ketika nasabah mengikatkan diri untuk menggunakan suatu produk bank, maka hubungan hukum perjanjian telah dilaksanakan diantara keduanya. Nasabah sebagai pihak yang akan menggunakan produk diharuskan untuk menyetujui ketentuan yang telah ditetapkan oleh bank. Dewasa ini, ketentuan tersebut dikenal dengan istilah klausul baku. Peraturan ini memberikan ketentuan mengenai pemberian klausul baku kepada nasabah yang diatur dalam pasal 8. Penyelenggara dilarang untuk membuat atau mencantumkan klausul baku yang bersifat :

1. menyatakan pelepasan dan/atau pengalihan tanggung jawab Penyelenggar kepada Konsumen;
2. mengatur mengenai pembuktian atas hilangnya pemanfaatan atas penggunaan jasa Sistem Pembayaran yang digunakan oleh Konsumen;

¹³⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 6 dan 7.

3. memberi hak kepada Penyelenggara untuk dapat mengurangi manfaat jasa Sistem Pembayaran yang digunakan atau mengurangi harta kekayaan Konsumen yang menjadi objek jual beli menggunakan jasa Sistem Pembayaran;
4. menyatakan tunduknya Konsumen kepada peraturan Penyelenggara yang berupa aturan-aturan yang baru, aturan tambahan, aturan lanjutan dan perubahan lanjutan yang dibuat secara sepihak oleh Penyelenggara dalam masa Konsumen memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara.

Ketentuan pada pasal ini merupakan gambaran dari kepedulian pelaku usaha dalam rangka melindungi kesewenangan yang dilakukan oleh pelaku usaha. Pelaku usaha seringkali tidak mengindahkan hak-hak konsumen ketika ia menempatkan posisinya diatas konsumen. Oleh karena itu bank diharapkan dapat merujuk pada peraturan ini ketika membuat perjanjian oleh konsumen sehingga tidak ada pihak yang merasa dirugikan dikarenakan lebih rendahnya kedudukan diantara keduanya sehingga dapat memeuhi prinsip kesetaraan.

Jasa sistem pembayaran yang diciptakan oleh bank memang merupakan bentuk perhatian kepada kepentingan nasabah atas layanan yang dapat diberikan oleh bank. Namun disamping itu, dengan menggunakan produk tersebut tidak menutup kemungkinan akan timbulnya suatu risiko yang dapat merugikan. Kesalahan pengendalian

intern bank kerap kali menimbulkan kerugian bagi nasabah. Bank diwajibkan untuk bertanggung jawab ketika terjadi kesalahan pengurus dan pegawai penyelenggara terkait dengan pelaksanaan jasa sistem pembayaran.¹³⁷ Di dalam melaksanakan kegiatan usaha jasa perbankan, bank kadangkala tidak selalu dapat memenuhi harapan nasabah. Bila hal ini terjadi, bisa menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari nasabah. Ketika konsumen mengalami kerugian dan akan menuntut haknya, bank diwajibkan untuk memiliki mekanisme pengaduan nasabah. Mekanisme pengaduan tersebut berupa penyediaan media dan sarana yang dapat dengan mudah digunakan dan bersifat tertulis yang berisi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Bank harus dapat memastikan bahwa konsumen mengetahui adanya mekanisme pengaduan konsumen tersebut.¹³⁸ Dalam melaksanakan mekanisme pengaduan tersebut, bank dilarang untuk mengenakan biaya apapun kepada nasabah karena mekanisme tersebut merupakan sebuah bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada nasabah jika kepentingannya merasa dirugikan akibat

¹³⁷ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 10

¹³⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 16

menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan oleh bank.¹³⁹ Mekanisme ini diharapkan dapat berjalan dengan efektif, sehingga nasabah dapat merasa aman ketika menggunakan jasa sistem pembayaran perbankan. Oleh karena itu, agar berjalan secara efektif menurut pasal penyelenggara menurut pasal 18 diwajibkan untuk membentuk satuan unit kerja atau fungsi yang khusus menangani mekanisme pengaduan konsumen tersebut.¹⁴⁰

Penyelenggara diwajibkan untuk menindaklanjuti pengaduan yang diajukan kepadanya oleh nasabah.¹⁴¹ Tercermin dari peraturan ini, Bank Indonesia secara tegas terlihat sangat memperhatikan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen perbankan. Nasabah dapat secara langsung mengajukan permohonan pengaduan kepada Bank Indonesia jika memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Nasabah telah melaksanakan mekanisme pengaduan kepada bank namun tetap tidak mencapai kesepakatan diantara keduanya
2. Jika masalah pengaduan yang diajukan merupakan masalah baru yang belum pernah diputuskan baik oleh lembaga arbitrase

¹³⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 17

¹⁴⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 18

¹⁴¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 19

maupun pengadilan serta belum mendapat kesepakatan dari lembaga mediasi

3. Konsumen mengalami potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara dengan nilai tertentu yang ditentukan oleh Bank Indonesia.¹⁴²

Perlindungan hukum yang diberikan bank kepada nasabah dirasa merupakan masalah utama bagi pelaku usaha di bidang perbankan. Perkembangan layanan pada sistem pembayaran bank yang berbasis teknologi informasi memang merupakan suatu *improvement* luar biasa yang diberikan oleh bank. Namun, perkembangan tersebut juga menimbulkan risiko yang besar bagi nasabah sebagai pengguna layanan tersebut. Kejahatan di bidang layanan perbankan saat ini dirasa kian marak, terutama pada layanan sistem pembayaran berbasis teknologi. Untuk mengantisipasi tindakan tersebut, Bank Indonesia membentuk kerangka dasar dengan merumuskan 6 pilar yang diharapkan dapat menjadi dasar bagi bank dalam membuat kebijakan, salah satunya terkait dengan kebijakan dalam memberikan perlindungan konsumen. Ke enam pilar tersebut dikenal dengan API (Arsitektur Perbankan Indoneisa) yang terdiri dari :

1. Struktur perbankan yang kuat

¹⁴² Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran Pasal 20

2. Sistem pengaturan yang efektif
3. Sistem pengawasan yang independen dan efektif
4. Industri perbankan yang kuat
5. Insfratraktur pendukung yang mencukupi
6. Perlindungan konsumen¹⁴³

Bertitik tolak dari ke enam kebijakan tersebut, maka dengan adanya perlindungan konsumen yang diberikan bank kepada nasabah diharapkan dapat menjadikan bank tersebut memiliki dasar fundamental yang kokoh sehingga dapat dinyatakan siap untuk menghadapi globalisasi, terutama globalisasi di bidang perbankan.

Dari hasil penafsiran terhadap beberapa peraturan diatas terkait dengan perlindungan hukum yang diberikan oleh bank sebagai pelaku usaha kepada nasabah sebagai konsumen perbankan dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa dalam rangka menjalankan perlindungan hukum yang bersifat preventif terhadap nasabah pengguna barang atau jasa *proprietary channel* yaitu dengan cara menerapkan manajemen risiko. Penerapan manajemen risiko merupakan salah satu bentuk program edukasi nasabah maupun masyarakat yang belum dan akan

¹⁴³ Diakses di <https://www.bi.go.id/id/perbankan/arsitektur/Contents/Default.aspx>, pada 5 juni 2018, pukul 22.09 WIB, Arsitektur Perbankan Indonesia

menjadi nasabah bank.¹⁴⁴ Tujuan dari penerapan manajemen risiko adalah agar nasabah dapat mengetahui informasi mengenai risiko apa yang akan dihadapi nasabah jika kelak menggunakan suatu produk bank. Dengan adanya manajemen risiko, nasabah diharapkan dapat meminimalisir kemungkinan terjadinya risiko yang dapat merugikan nasabah secara finansial.

Seorang ahli manajemen risiko, Aswath Damodaran, serta Supranto dan Hakim memberikan 10 prinsip yang harus dipegang teguh dalam mengelola manajemen risiko perusahaan. Salah satunya adalah *risk manajemen is part of every one's job* yang maksudnya adalah mengelola manajemen risiko secara baik ialah inti utama praktik bisnis yang bagus dan merupakan tanggung jawab semua orang.¹⁴⁵ Jadi, dengan adanya proses manajemen risiko pada perusahaan perbankan menunjukkan adanya tanggung jawab dan itikad baik yang di berikan pelaku usaha (bank) kepada nasabah. Selain itu, menurut peneliti dengan adanya penerapan manajemen risiko pada suatu produk bank dapat melindungi nasabah dari kemungkinan timbulnya risiko. Karena dengan adanya mekanisme manajemen risiko

¹⁴⁴ Informasi dan Edukasi Nasabah Bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi yang terkait dengan jasa keuangan khususnya perbankan serta alat pembayaran. Masyarakat diharapkan dapat memahami manfaat, risiko dan biaya yang terkandung dari jasa keuangan dan alat pembayaran yang digunakannya, Diakses di <https://www.bi.go.id/id/iek/default.aspx>, pada 9 Mei 2018, Pukul 15:00 WIB

¹⁴⁵ Bambang Rianto Rustam, **Manajemen Risiko: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian**, Salemba Empat, Jakarta, 2017, hlm. 5-7

bank terlebih dahulu mengidentifikasi seluruh risiko yang terdapat pada suatu produk bank yang kemudian akan di informasikan kepada nasabah, sehingga bank memiliki suatu mekanisme yang akan di sosialisasikan kepada nasabah untuk mencegah timbulnya suatu risiko.

Seluruh perusahaan idealnya harus melakukan identifikasi risiko¹⁴⁶ secara berkala. Perusahaan wajib memiliki metode atau sistem untuk melakukan identifikasi risiko pada seluruh produk dan aktivitas bisnis perusahaan.¹⁴⁷ Sesuai dengan isi dari POJK Nomor 38/POJK.03/2016 pasal 28 ayat (3) dan POJK Nomor 18/POJK.03/2016 pasal 20 ayat (2) yang mengharuskan bank melakukan proses identifikasi risiko terhadap seluruh produk dan aktivitasnya. Proses identifikasi risiko perusahaan dilakukan dengan menganalisis seluruh sumber risiko yang paling kurang dilakukan terhadap risiko dari produk dan aktivitas perusahaan serta memastikan bahwa risiko dari produk dan aktivitas baru telah melalui proses manajemen risiko yang layak sebelum diperkenalkan dan dijalankan.¹⁴⁸

¹⁴⁶ Menurut Bambang Rianto Rustam identifikasi risiko adalah analisis terhadap karakteristik risiko yang melekat pada perusahaan dan risiko dari produk dan kegiatan usaha. Proses identifikasi risiko dapat didasarkan pada pengalaman kerugian yang pernah terjadi.

¹⁴⁷ *Op.cit.*, hlm. 31

¹⁴⁸ *Op.cit.*, hlm. 31

Penerapan manajemen risiko diharapkan dapat berjalan secara efektif. Salah satu usaha perbankan dalam mengupayakannya adalah dengan dibentuknya Komite Manajemen Risiko yang selanjutnya disebut KMR dan Satuan Kerja Manajemen Risiko yang selanjutnya disebut SKMR sesuai dengan POJK Nomor 18/POJK.03/2016 Pasal 16. KMR berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan rekomendasi kepada direktur utama yang mencakup :

1. Penyusunan kebijakan, strategi, dan pedoman penerapan manajemen risiko.
2. Perbaikan atau penyempurnaan pelaksanaan manajemen risiko berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan manajemen risiko.
3. Penetapan hal-hal yang terkait dengan keputusan bisnis yang tidak sesuai dengan prosedur normal.¹⁴⁹

SKMR bertanggung jawab langsung kepada direktur utama atau kepada direktur yang ditugaskan secara khusus. Wewenang dan tanggung jawab SKMR antara lain :

1. Pemantauan pelaksanaan strategi manajemen risiko yang telah disetujui oleh direksi.
2. Pengkajian usulan aktivitas dan/atau produk baru

¹⁴⁹ *Ibid*, hlm. 28

3. Memberikan rekomendasi kepada satuan kerja operasional (*risk-taking unit*) dan/ atau kepada KMR sesuai kewenangan yang dimilikinya.¹⁵⁰

Selain penerapan manajemen risiko terhadap barang atau jasa yang ditawarkan, bentuk perlindungan hukum preventif yang harus dilakukan oleh perusahaan perbankan adalah dengan adanya penerapan manajemen risiko hukum. Risiko hukum adalah risiko akibat tuntutan hukum dan atau kelemahan aspek yuridis yang dialami suatu perusahaan.¹⁵¹ Manajemen risiko hukum diperlukan untuk memastikan bahwa proses manajemen risiko dapat meminimalkan kemungkinan dampak negatif dari kelemahan aspek yuridis, ketiadaan dan atau perubahan peraturan perundang-undangan, dan proses litigasi.¹⁵² Ketiadaan peraturan perundang-undangan, terutama atas produk yang dimiliki perusahaan atau transaksi yang dilakukan perusahaan, akan mengakibatkan produk tersebut menjadi sengketa di kemudian harinya sehingga berpotensi menimbulkan risiko hukum.¹⁵³

Pentingnya menerapkan manajemen risiko pada setiap kegiatan usaha bank tidak hanya diatur oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan. Beberapa negara di asia juga menerapkan manajemen risiko (*risk management*) pada sistem perbankan mereka. Ketentuan

¹⁵⁰ *Ibid*, hlm. 30

¹⁵¹ *Ibid*, hlm. 85

¹⁵² *Ibid*, hlm. 86

¹⁵³ *Ibid*, hlm. 86

ini dimuat dalam *Basel Core Principles*. Latar belakang dibentuknya *Basel core principles* adalah krisis ekonomi yang melanda Asia sejak 1997, yang notabene dimulai dengan runtuhnya sistem keuangan/perbankan, memberikan pelajaran sangat berharga. Pengaruhnya yang sedemikian besar bagi perekonomian dunia membuat pengembangan suatu sistem keuangan yang kokoh menjadilah satu concern utama kalangan penentu kebijakan keuangan/perbankan dunia. Dalam situasi-demikian, *Basel Core Principles* kemudian muncul sebagai rujukan bagi otoritas publik dan supervisor (keuangan/perbankan) dalam upaya untuk mewujudkan concern tersebut.¹⁵⁴ *Basel Core Principles* atau (resminya) *Core Principles for Effective Banking Supervision* adalah prinsip-prinsip dasar sistem supervisi perbankan yang disusun oleh *the Basel Committee on Banking Supervision* bersama dengan beberapa institusi supervisor perbankan lainnya.¹⁵⁵ Menurut ketentuan nomor 15:

Principles 15 - Risk management process: The supervisor determines that banks have a comprehensive risk management process (including effective Board and senior management oversight) to identify, measure, evaluate, monitor, report and control or mitigate all material

¹⁵⁴ Di akses di <https://www.scribd.com/doc/119430986/POKOK-POKOK-BASEL-CORE-PRINCIPLES>, Achmad Fauzi, **Pokok-Pokok *Basel Core Principles***, pada 20 Mei 2018 Pukul 02:44 WIB

¹⁵⁵ *Ibid.*

*risks on a timely basis and to assess the adequacy of their capital and liquidity in relation to their risk profile and market and macroeconomic conditions. This extends to development and review of contingency arrangements (including robust and credible recovery plans where warranted) that take into account the specific circumstances of the bank. The risk management process is commensurate with the risk profile and systemic importance of the bank.*¹⁵⁶

Yang artinya: “Pengawas menentukan bahwa bank memiliki proses manajemen risiko yang komprehensif (termasuk Dewan yang efektif dan pengawasan manajemen senior) untuk mengidentifikasi, mengukur, mengevaluasi, memantau, melaporkan dan mengendalikan atau memitigasi semua risiko material secara tepat waktu dan untuk menilai kecukupan modal dan likuiditas mereka terkait dengan profil risiko dan pasar dan kondisi makroekonomi. Ini meluas ke pengembangan dan tinjauan kontingensi pengaturan (termasuk rencana pemulihan yang kuat dan kredibel di mana dijamin) itu Mempertimbangkan keadaan spesifik bank. Manajemen risiko proses sepadan dengan profil risiko dan kepentingan sistemik bank.”

¹⁵⁶ Diakses di <https://www.bis.org/publ/bcbs230.pdf>, **Basel Committee on Banking Supervision: Core Principles for Effective Banking Supervision**, 2012, hlm 17

Mekanisme manajemen risiko pada bank merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan bank kepada nasabah sebagai pengguna produk yang ditawarkan oleh bank. Perlindungan hukum yang diberikan melalui mekanisme manajemen risiko merupakan perlindungan hukum preventif, karena mekanisme tersebut bersifat mencegah. Mekanisme manajemen risiko terbatas hanya mengidentifikasi risiko-risiko yang melekat pada suatu produk yang kemudian bank mendapatkan informasi dan data terkait risiko tersebut. Setelah itu bank akan mensosialisasikannya kepada nasabah. Upaya ini dilakukan oleh bank agar nasabah terhindar dari kemungkinan mengalami kerugian dari penggunaan produk bank.

2. Perlindungan Hukum Dalam Perjanjian Antara Nasabah Dan Bank

Akibat hukum yang timbul antara nasabah dengan bank adalah suatu perjanjian. Kitab Undang – Undang Hukum Perdata yang selanjutnya disebut BW, mendefinisikan suatu perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.¹⁵⁷ Dalam konteks perjanjian antara nasabah dengan bank maka, nasabah mengikatkan dirinya secara hukum kepada bank yang oleh karena itu menimbulkan akibat hukum bagi keduanya. Syarat sah perjanjian diatur dalam pasal 1320 BW, yaitu :

¹⁵⁷ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1313

1. Sepakat mereka yang mengikatkan dirinya

Syarat sah yang pertama adalah kesepakatan. Yang dimaksud dengan kesepakatan adalah pesesuaian persyaratan kehendak antara pihak yang satu dengan pihak lainnya. Adanya kesepakatan para pihak untuk mengikatkan diri artinya bahwa semua pihak menyetujui atau sepakat mengenai suatu hal yang diperjanjikan, dalam hal ini tidak diperbolehkan adanya unsur paksaan atau penipuan.¹⁵⁸

2. Kecakapan untuk membuat suatu perikatan

Syarat sah yang kedua adalah kecakapan. Kata kecakapan yang dimaksud dalam hal ini adalah mampu melakukan perbuatan hukum, atau para pihak yang telah dinyatakan dewasa oleh hukum.¹⁵⁹ Menurut pasal 1330 BW seseorang dikatakan tidak cakap untuk membuat suatu perjanjian adalah orang yang belum dewasa, bagi mereka yang dibawah pengampuan, pada umumnya semua orang yang menurut undang-undang dilarang membuat perjanjian.¹⁶⁰

¹⁵⁸ Ratna Artha Windari, **Hukum Perjanjian**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hlm. 15-16

¹⁵⁹ *Ibid*, hlm. 17

¹⁶⁰ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata pasal 1330

3. Suatu hal tertentu

Dalam suatu perjanjian, objek perjanjian harus jelas dan ditentukan oleh para pihak.¹⁶¹ Objek perjanjian adalah prestasi (pokok perjanjian). Prestasi adalah kewajiban debitor dan hak kreditor. Prestasi terdiri atas perbuatan positif dan negatif.¹⁶² Prestasi terdiri atas :

- a. Memberikan sesuatu;
- b. Berbuat sesuatu; dan
- c. Tidak berbuat sesuatu¹⁶³

4. Suatu sebab yang halal

Sah atau tidaknya kausa dari suatu perjanjian ditentukan saat perjanjian itu dibuat. Konsekuensi hukum atas perjanjian tanpa kausa/sebab yang halal adalah perjanjian tersebut batal demi hukum (*void/null*), kecuali ditentukan lain oleh undang-undang.¹⁶⁴

Setiap subyek hukum yang akan melakukan perjanjian untuk mengikatkan dirinya satu dengan lainnya diwajibkan oleh undang-undang untuk memenuhi unsur-unsur yang terkandung dalam pasal 1320 mengenai syarat sah perjanjian, begitu juga ketika nasabah akan

¹⁶¹ *Ibid*, hlm. 17

¹⁶² Firman Floranta Adonara, **Aspek-Aspek Hukum Perikatan**, Cv. Mandar Maju, Bandung, 2014. hlm 85

¹⁶³ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1234

¹⁶⁴ *Op.cit*, hlm. 18

melakukan hubungan hukum dengan bank. Melihat dari syarat sah perjanjian yang ke empat mengenai suatu sebab yang halal, dalam konteks perbankan, bank sebagai pelaku usaha dalam memberikan suatu barang atau jasa kepada nasabah diwajibkan disertai dengan itikad baik. Itikad baik tersebut merupakan adanya bentuk tanggung jawab dan transparansi atas produk yang ditawarkan tersebut. Tidak hanya bagi pelaku usaha, nasabah diwajibkan pula untuk melakukan itikad baik. Salah satu bentuk itikad baik dari nasabah adalah dalam menggunakan barang atau jasa yang diberikan oleh bank tidak digunakan untuk hal yang melawan hukum. Ketentuan mengenai asas itikad baik (*good faith/goede trouw*) diatur dalam pasal 1338 ayat (3) BW yang berisi : Suatu perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik.¹⁶⁵ Asas tersebut mengatur untuk kedua belah pihak yaitu nasabah dan bank. Maksud itikad baik disini adalah bertindak sebagai pribadi yang baik. Itikad baik dalam subjektif dapat diartikan sebagai kejujuran seseorang pada saat diadakan perbuatan hukum. Sedangkan itikad baik dalam pengertian objektif yaitu bahwa pelaksanaan suatu perjanjian didasarkan pada norma kepatuhan atau apa-apa yang dirasa sesuai dengan masyarakat.¹⁶⁶ Asas itikad baik merupakan salah satu asas yang penting dan sangat mendasar dalam hukum perjanjian. Para pihak dalam perjanjian haruslah

¹⁶⁵ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1338 ayat (3)

¹⁶⁶ Ratna Artha Windari, **Hukum Perjanjian**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hlm. 10

melaksanakan substansi kontrak berdasarkan kepercayaan atau keyakinan yang teguh maupun kemauan yang baik dari para pihak.¹⁶⁷

Dalam hukum perbankan menganut beberapa prinsip yang bersifat umum, sehingga perbankan dalam menjalankan seluruh kegiatannya sesuai dengan fungsi perbankan yaitu menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman maupun dalam memberikan barang atau jasa kepada masyarakat akan dituangkan dalam bentuk perjanjian atau kontrak yang mana diwajibkan menurut undang-undang untuk menggunakan empat prinsip sebagai berikut: prinsip kepercayaan; prinsip kehati-hatian; prinsip kerahasiaan; dan prinsip mengenal nasabah. Prinsip kepercayaan diatur dalam pasal 29 ayat (4) Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 atas perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang selanjutnya disebut UU Perbankan yang berbunyi: Untuk kepentingan nasabah, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya risiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.¹⁶⁸

Asas kepercayaan memiliki pengertian bahwa setiap individu yang akan melakukan perjanjian diwajibkan untuk selalu memenuhi

¹⁶⁷ *Ibid*, hlm. 10

¹⁶⁸ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 29 ayat (4)

setiap prestasi yang diadakan di antara mereka dikemudian hari.¹⁶⁹ Asas kepercayaan jika diartikan dalam perbankan adalah suatu asas yang menyatakan bahwa setiap usaha bank didasari oleh hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabahnya. Bank terutama bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan rapi dan dasar kepercayaan, sehingga setiap bank harus dan perlu untuk terus menjaga kesehatannya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat rapanya.

Prinsip kehati-hatian adalah suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan utamanya wajib bersikap hati-hati (*prudent*) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya.¹⁷⁰ Prinsip ini disebutkan dalam Pasal 2 UU Nomor 7 tahun 1992 Tentang Perbankan yang berbunyi: Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.¹⁷¹ Pelaksanaan prinsip kehati-hatian merupakan hal penting guna mewujudkan sistem perbankan yang sehat, kuat, dan kokoh.¹⁷²

¹⁶⁹ *Op.cit.*, hlm. 10

¹⁷⁰ Rachmadi Usman, **Aspek-aspek Hukum Perbankan**, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003, hlm. 18

¹⁷¹ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 2

¹⁷² Mulhadi, **Prinsip Kehati-hatian (*Prudent Banking Principle*)**, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2006, hlm. 5, Diakses di <http://library.usu.ac.id/download/fh/06002654.pdf> pada 16 Mei 2018 pukul 16:03 WIB

Dengan patuhnya perusahaan perbankan terhadap kewajiban untuk menjalankan prinsip kehati-hatian merupakan solusi terbaik untuk menjaga kesehatan dan eksistensi bank itu sendiri yang pada nantinya akan menimbulkan rasa kepercayaan masyarakat.

Rahasia Bank¹⁷³ atau *banking secrecy* dapat dikenal di seluruh negara di dunia ini yang mempunyai lembaga keuangan-bank. Rahasia bank tidak bedanya dengan rahasia yang harus dipegang teguh oleh para profesional seperti pengacara yang wajib merahasiakan hal-hal yang menyangkut kliennya. Di Indonesia pun dikenal ketentuan mengenai kerahasiaan bank yang terdapat dalam UU Perbankan. Terdapat dua teori utama apabila tentang Rahasia Bank, yaitu; teori absolut dan teori nisbi. Teori pertama mengatakan bahwa Rahasia Bank bersifat mutlak, artinya bank berkewajiban menyimpan rahasia nasabah yang diketahui karena kegiatan usahanya dalam keadaan apapun, biasa atau dalam keadaan luar biasa. Teori yang kedua menyatakan bahwa Rahasia Bank bersifat nisbi artinya bank akan diperbolehkan membuka rahasia nasabahnya bila terdapat kepentingan yang mendesak yang dapat dipertanggungjawabkan menghendaki

¹⁷³ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Pasal 1 angka (16) menyatakan bahwa; Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keuangan dan hal-hal lain dari nasabah bank yang menurut kelaziman dunia perbankan wajib dirahasiakan. Namun pengertian ini telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 melalui pasal 1 angka (28) yang menyatakan bahwa; Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya.

demikian, misalnya untuk kepentingan negara.¹⁷⁴ Bank sebagai suatu lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, sudah sepatutnya bank menerapkan ketentuan rahasia bank tersebut secara konsisten dan bertanggung jawab sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku, untuk melindungi kepentingan nasabahnya.¹⁷⁵

Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) pasal 1 angka (2) prinsip mengenal nasabah adalah prinsip yang diterapkan Bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan.¹⁷⁶ Selanjutnya pada angka (3) menjelaskan nasabah disini adalah nasabah pengguna jasa bank. Tujuan dari penerapan prinsip ini adalah untuk meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, serta untuk menghindari kemungkinan lembaga keuangan perabankan dijadikan wadah untuk menjalankan praktik tindak pidana yang dilakukan oleh nasabah.

¹⁷⁴ Diakses di <http://etd.repository.ugm.ac.id/downloadfile/93564/potongan/S1-2016-311929-introduction.pdf> pada 16 Mei 2018 pukul 16:29 WIB

¹⁷⁵ Djoni S.Gasali dan Racmadi Usman, **Hukum Perbankan**, Sinar Grafika, Jakarta, 2010, hlm. 485

¹⁷⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) pasal 1 angka (2)

Perusahaan perbankan secara mutlak dalam menjalankan kegiatan dan aktivitasnya yang didasarkan pada perjanjian dan kontrak serta menimbulkan akibat hukum bagi keduanya diwajibkan untuk menerapkan ke empat prinsip tersebut. Tujuan dari penerapan prinsip tersebut tidak lain adalah untuk memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah serta menumbuhkan rasa aman pada nasabah yang pada akhirnya akan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dananya dan menggunakan jasa jasa yang ditawarkan oleh bank.

Isi perjanjian antara bank dan nasabah dituangkan dalam bentuk tertulis yang mana bank telah terlebih dahulu mengatur isi dan ketentuan mengenai hak dan kewajiban kedua belah pihak. Nasabah memiliki dua pilihan, menerima atau tidak menerima isi perjanjian tersebut. Jika nasabah menerima maka secara langsung perjanjian diantara keduanya telah dimulai dan nasabah dianggap telah menyetujui isi dari perjanjian tersebut karena sesuai dengan asas perjanjian yaitu asas *Pacta Sun Servanda* yang diatur pada pasal 1338 ayat (1) BW yang menyatakan bahwa seluruh perjanjian yang dibuat kedua belah pihak akan menjadi undang-undang bagi keduanya.¹⁷⁷ Maka demi hukum nasabah harus tunduk pada isi perjanjian tersebut.

¹⁷⁷ Asas ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) pada pasal 1338 ayat (1) yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.”

Namun, jika nasabah menolak isi dari perjanjian tersebut maka nasabah tidak dapat mengadakan perjanjian dengan bank sehingga tidak dapat memperoleh fasilitas yang ditawarkan oleh bank. Ketentuan dan syarat yang dibuat oleh bank tersebut dapat dikenal dengan istilah *Term Of Conditions*.¹⁷⁸

Melihat dari salah satu isi perjanjian yang dimuat pada *Term Of Condition* milik salah satu perusahaan perbankan di Indonesia yang dibuat bagi nasabah yang akan menggunakan layanan perbankan *m-banking* yang menyatakan sebagai berikut:

- “1. Nasabah wajib mengamankan User ID dan PIN Internet banking dengan cara:
- A. Tidak Memberitahukan User ID dan PIN Internet Banking pada orang lain
 - B. Tidak mencatatkan PIN Internet Banking pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain
 - C. Berhati-hati menggunakan User ID dan PIN Mandiri Internet agar tidak terlihat orang lain.
 - D. Sering mengganti PIN Mandiri Internet secara berkala
- Dalam
2. Dalam hal nasabah pengguna mengetahui atau menduga User ID dan PIN telah diketahui orang lain yang tidak berwenang, maka

¹⁷⁸ Diakses di <https://www.kamusbesar.com/terms-and-condition>, pada 16 Juli 2018 pukul 13:08 WIB, Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *Term Of Conditions* adalah (syarat-syarat dan kondisi) ketentuan-ketentuan dalam suatu perjanjian berupa persyaratan, kondisi dan jaminan-jaminan tertentu yang harus dipenuhi oleh kedua pihak.

*nasabah pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan PIN.*¹⁷⁹

Sesuai dengan isi yang dimuat pada *Term Of Condition* tersebut maka dapat disimpulkan bank telah memberikan perlindungan secara preventif kepada nasabah dengan bentuk himbauan untuk melindungi User ID dan PIN milik nasabah pengguna layanan Internet Banking. Tujuan dari himbauan tersebut adalah agar nasabah tidak mengalami kerugian yang diakibatkan kelalaian nasabah itu sendiri dengan bocornya User ID dan PIN kepada pihak yang tidak berwenang untuk mengetahui User ID dan PIN milik nasabah.

Selanjutnya pada bagian bab mengenai *Force Majeure* yang berisi sebagai berikut:

*“Nasabah akan membebaskan bank dari segala klaim apapun dalam hal bank gagal untuk melaksanakan instruksi dari nasabah pengguna, baik sebagian atau seluruhnya, karena kejadian atau penyebab di luar kontrol atau kapasitas bank, tidak terbatas pada masalah virus komputer atau kegagalan sistem trojan horse atau komponen berbahaya yang dapat mempengaruhi mandiri layanan perbankan internet, web browser atau sistem komputer bank, pelanggan atau internet penyedia layanan, bencana alam, perang, kerusuhan, peralatan kondisi berfungsi sistem, atau transmisi, daya masalah, kegagalan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, dan lain peristiwa atau penyebab di luar kontrol atau kapasitas Bank.”*¹⁸⁰

¹⁷⁹ Diakses di

https://ib.bankmandiri.co.id/retail/FirstTimeSignIn.do?action=term&lang=en_US, pada 16 Juli 2018, pukul 17:39 WIB

¹⁸⁰ Diakses di

https://ib.bankmandiri.co.id/retail/FirstTimeSignIn.do?action=term&lang=en_US, pada 16 Juli 2018, pukul 17:50 WIB

Sesuai dengan isi dari *Term Of Conditions* pada bagian bab yang berisikan mengenai *Force Majeure* maka dapat disimpulkan bahwa ketika terdapat suatu kejadian yang tidak terduga (*Force Majeure*) yang mana kejadian tersebut tidak dikehendaki atau dapat dikatakan tidak terduga sehingga mengakibatkan kerugian pada nasabah dan juga kejadian sebagaimana tersebut diatas dikategorikan tidak termasuk kapasitas bank, maka bank tidak dapat dituntut untuk bertanggung jawab atas kejadian-kejadian yang telah disebutkan dalam perjanjian tersebut.

3. Hubungan Hukum Antara Nasabah Dan Bank

Dasar hukum antara bank dan nasabah terdapat dalam literatur hukum perbankan (*Banking Law*) yaitu bahwa: *The relationship between a banker and his customer is also anoe of contract. It consist of a general contract and special contracts (suchas giving advice of investment to the customers and other duties.*¹⁸¹ Maka dapat ditafsirkan bahwa hubungan antara nasabah dan bank adalah berdasarkan suatu perjanjian atau kontrak yang mana menimbulkan hak dan kewajiban bank bagi keduanya.

¹⁸¹ Sembiring sentosa, **Hukum Perbankan**, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 60

Hubungan bank dengan nasabah dapat dibagi menjadi hubungan kontraktual dan hubungan non-kontraktual.¹⁸² Hubungan kontraktual adalah hubungan antara nasabah dengan bank yang dibentuk secara tertulis. Perjanjian yang dibentuk secara tertulis itu dapat dikenal dengan perjanjian standar atau perjanjian baku. Hal ini hampir berlaku bagi semua nasabah baik nasabah debitur, nasabah deposan, nasabah non debitur, dan nasabah non deposan. Terhadap nasabah debitur hubungan kontraktual tersebut berdasarkan atas suatu perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh bank sebagai kreditur dengan nasabah sebagai debitur. Selain itu, hubungan kontraktual antara nasabah deposan dan bank adalah hubungan kreditur-debitur, dimana dalam hal ini bank sebagai debitur dan nasabah sebagai kreditur.

Hubungan non-kontraktual adalah hubungan bank dengan nasabah yang tidak dituangkan dalam bentuk tertulis, tetapi hubungan tersebut selalu menjiwai dan ada pada hubungan antara bank dan nasabah. Ada tiga hubungan non-kontraktual tersebut yaitu hubungan kepercayaan, hubungan kerahasiaan, dan hubungan kehati – hatian.¹⁸³ Namun, sistem hukum di Indonesia tidak secara spesifik mengakui hubungan – hubungan hukum tersebut, akan tetapi hubungan tersebut dapat dilaksanakan jika disebutkan secara tegas dalam kontrak yang dibuat dan disetujui oleh kedua belah pihak. Melihat dari asas

¹⁸² Anita Christiani, **Hukum Perbankan**, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta, 2001, hlm. 1

¹⁸³ *Ibid*, hlm, 25

perjanjian yaitu asas *Pacta Sunt Servanda*¹⁸⁴, pengertian berlaku sebagai undang – undang bagi mereka yang membuatnya menunjukkan bahwa undang-undang sendiri mengakui dan menempatkan posisi para pihak dalam kontrak sejajar dengan pembuatan undang-undang.¹⁸⁵

Jika melihat dari UU Perbankan, tidak akan ditemui ketentuan yang secara spesifik mengatur hubungan hukum antara nasabah dan bank, akan tetapi jika menafsirkan dari beberapa ketentuan pasal dalam UU Perbankan dapat disimpulkan bahwa hubungan hukum antara nasabah dengan bank diatur oleh suatu perjanjian. Ketentuan tersebut dapat dilihat pada pasal 1 ayat (5) UU Perbankan yang berisi : “Simpanan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.”¹⁸⁶ Berdasarkan ketentuan dalam pasal tersebut dapat dikatakan bahwa hubungan hukum antara nasabah dan bank adalah “perjanjian”. Menurut Subekti perjanjian adalah suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain, atau dimana

¹⁸⁴ Asas ini diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (BW) pada pasal 1338 ayat (1) yaitu “Semua perjanjian yang dibuat secara sah berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya.” Kata berlaku sebagai undang-undang itu yang disebut *Pacta Sunt Servanda*.

¹⁸⁵ Firman Floranta Adonarta, **Aspek-aspek Hukum Perikatan**, CV. Mandar Maju, Bandung, 2014, hlm. 99

¹⁸⁶ Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Atas Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pasal 1 ayat (5)

dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu hal.¹⁸⁷ Menurut pasal 1313 BW perjanjian adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih.¹⁸⁸ Namun, Menurut Abdul Kadir Muhammad definisi perjanjian dalam Pasal 1313 kurang lengkap dan memiliki beberapa kelemahan antara lain:

1. Rumusan tersebut hanya cocok untuk perjanjian sepihak karena kata “mengikatkan” hanya datang dari salah satu pihak;
2. Definisi tersebut terlalu luas, karena tidak disebutkan mengikatkan diri terbatas dalam lapangan hukum harta kekayaan, sehingga dapat pula mencakup perjanjian perkawinan dalam lapangan hukum keluarga;
3. Tanpa menyebut tujuan, sehingga tidak jelas untuk apa para pihak mengikatkan diri. Sehingga dari kekurangan-kekurangan tersebut, beliau melengkapi definisi perjanjian adalah suatu persetujuan dengan mana dua orang atau lebih yang mengikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan hukum harta kekayaan.¹⁸⁹

Hukum perjanjian merupakan suatu dasar apabila antara dua pihak akan melakukan hubungan dalam bidang hukum. Dalam hukum

¹⁸⁷ Subekti, R., Tjitrosudibio, **Hukum Perjanjian**, Intermasa, Jakarta, 2009, hlm. 84

¹⁸⁸ Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313

¹⁸⁹ Muhammad, Abdulkadir, **Hukum Pengangkutan Niaga**, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2008, hlm. 80-81

perjanjian diatur tentang apa yang menjadi hak dan kewajiban bagi keduanya. Mengenai hukum perjanjian, ketentuannya dimuat dalam buku III KUHPerdara. Melihat dari beberapa literatur yang membahas hukum perjanjian. Ketentuan yang dimuat dalam buku III KUHPerdara menganut “sistem terbuka” (*openbaar system*), yang artinya hukum perjanjian memberikan kebebasan seluas-luasnya untuk mengadakan perjanjian apa saja yang diinginkan oleh para pihak, namun perlu diperhatikan, kebebasan tersebut tidak diberikan sebebas-bebasnya, undang-undang tetap memberikan ketentuan dan batasan dalam hal membuat perjanjian. Orang tidak saja bebas untuk membuat perjanjian apa saja, bahkan pada umumnya juga diperbolehkan mengenyampingkan peraturan-peraturan yang termuat dalam KUHPerdata. Hal tersebut juga dipertegas dalam rumusan angka 4 Pasal 1320 KUHPerdara.¹⁹⁰ Dengan pasal ini para pihak yang membuat dan mengadakan perjanjian diperbolehkan untuk menyusun dan membuat kesepakatan atau perjanjian yang melahirkan kewajiban apa saja, selama dan sepanjang prestasi yang wajib dilakukan tersebut bukanlah sesuatu yang terlarang.¹⁹¹

¹⁹⁰ Andi Astar Rasyida, **Analisis Hukum Terhadap Klausul Baku Pada Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar**, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2015, hlm. 26

¹⁹¹ Kartini Muljani dan Gunawan Widjaja, **Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian**, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta, 2003, hlm. 46

Sistem terbuka (*openbaar system*) dikenal dengan sebutan asas kebebasan berkontrak. Asas kebebasan berkontrak tercermin dalam ketentuan pasal 1338 ayat (1) KUHPdata, asas ini memberikan kebebasan kepada para pihak untuk :

- a. Membuat atau tidak membuat perjanjian
- b. Mengadakan perjanjian dengan siapapun
- c. Menentukan isi perjanjian, pelaksanaan, dan persyaratan, serta
- d. Menentukan bentuk perjanjian, yaitu tertulis atau lisan.¹⁹²

Selanjutnya asas konsensualisme atau asas kesepakatan sesuai ketentuan pasal 1320 yang sudah peneliti jelaskan di bagian awal BAB ini, jika dihubungkan dengan asas kebebasan berkontrak maka hakekatnya antara asas kesepakatan dan asas kebebasan berkontrak akan menimbulkan suatu makna yaitu;

“Posisi diantara kedua belah pihak dalam hal tawar menawar adalah sejajar, tidak ada satu pihak yang lebih tinggi kedudukannya sehingga melemahkan pihak yang lain, oleh karena itu para pihak dapat mengemukakan apa saja yang mereka inginkan dalam perjanjian.”

Namun dalam praktik, bank dalam membuat perjanjian terlebih dahulu telah membuat suatu formulir yang mana dalam pembuatannya

¹⁹² Ratna Artha Windari, **Hukum Perjanjian**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hlm. 9

dilakukan sepihak oleh pelaku usaha, yang dalam hal ini bank. Isi dari formulir tersebut mengedepankan kepentingan bank terlebih dahulu, hak – hak nasabah kurang diperhatikan, yang mana sesuai makna asas kebebasan berkontrak bahwa kedua belah pihak berhak menentukan perbuatan hukum seperti apa yang akan dimuat dalam perjanjian dan juga bagaimana isi dari perjanjian yang nantinya akan mengikat bagi keduanya. Formulir yang dibuat secara sepihak itu menurut para ahli disebut dengan “kontrak baku atau perjanjian baku”.

4. Kontrak Baku Dalam Perjanjian

Undang – Undang Perlindungan Konsumen mendefinisikan pengertian klausula baku, yaitu; “setiap aturan atau ketentuan dan syarat-syarat yang telah dipersiapkan dan ditetapkan terlebih dahulu secara sepihak oleh pelaku usaha yang dituangkan dalam suatu dokumen dan/atau perjanjian yang mengikat dan wajib dipenuhi oleh konsumen.”¹⁹³ Menurut Ratna Artha.W, Kontrak baku atau perjanjian baku adalah perjanjian berbentuk tertulis yang telah digandakan berupa formulir – formulir, yang isinya telah di standarisasi atau dibakukan terlebih dahulu secara sepihak oleh pihak yang menawarkan (dalam hal ini pelaku usaha), serta ditawarkan secara masal tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang dimiliki konsumen (yang

¹⁹³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (10)

dalam hal ini nasabah).¹⁹⁴ Jika konsumen bersedia menerima syarat – syarat perjanjian yang disodorkan kepadanya, maka di tanda tangani perjanjian itu. Penandatanganan tersebut menunjukkan bahwa konsumen bersedia memikul beban tanggung jawab walaupun mungkin ia (konsumen) tidak bersalah. Jika konsumen tidak setuju dengan syarat – syarat perjanjian yang disodorkan itu, ia tidak boleh menawar syarat - syarat yang sudah dibakukan itu. Menawar syarat – syarat baku berarti menolak perjanjian. Pilihan menerima atau menolak ini dalam bahasa inggris diungkapkan dengan “*take it or leave it*”.¹⁹⁵

Dalam hal pencantuman kontrak baku dalam perjanjian, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang selanjutnya disebut UUPK, membahas lebih lanjut mengenai ketentuan pencantuman kontrak baku tepatnya pada pasal 18 UUPK Dalam hal pencantuman klausula baku, UUPK membahas lebih lanjut mengenai ketentuan pencantuman klausula baku dalam Pasal 18 UUPK, pada ayat (1) mengatur mengenai larangan bagi pelaku usaha dalam membuat kontrak baku dilarang :

- a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;

¹⁹⁴ *Op.cit.*, hlm. 57

¹⁹⁵ *Op.cit.*, hlm. 58

- b. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali barang yang dibeli konsumen;
- c. Menyatakan bahwa pelaku usaha berhak menolak penyerahan kembali uang yang dibayarkan atas barang dan/atau jasa yang dibeli oleh konsumen;
- d. Menyatakan pemberian kuasa dari konsumen kepada pelaku usaha baik secara langsung maupun tidak langsung untuk melakukan segala tindakan sepihak yang berkaitan dengan barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran;
- e. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
- f. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa;
- g. Menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau pengubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

- h. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.¹⁹⁶

Jika diperhatikan, UUPK melalui pasal 18 ayat (1) tersebut membagi 2 jenis larangan pencantuman klausul baku, yang pertama pencantuman klausul baku yang digunakan untuk barang (huruf b,d, dan h), yang kedua pencantuman klausul baku untuk jasa (huruf f dan g). Namun, ada juga larangan pencantuman klausula baku yang berlaku untuk barang maupun untuk jasa (huruf a,c, dan e).¹⁹⁷ Dengan adanya pembagian larangan pencantuman klausula baku yang berlaku untuk barang, jasa dan untuk kedua-duanya, larangan pencantuman klausula baku hanya berlaku untuk jasa tidak dapat diterapkan atau diperluas berlakunya juga untuk barang demikian juga sebaliknya.¹⁹⁸

Hukum perjanjian di Indonesia menganut asas kebebasan berkontrak dalam membuat perjanjian (*beginsel der contracts vrijheid*).¹⁹⁹ Asas kebebasan berkontrak diatur dalam pasal 1338 BW seperti yang sebelumnya peneliti jelaskan di bagian sebelumnya.

¹⁹⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 Ayat (1)

¹⁹⁷ H.P. Pangabean, **Praktik Standaard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan**, PT. Alumni, Bandung, 2012, hlm. 6

¹⁹⁸ *Ibid*, hlm. 6

¹⁹⁹ Andi Astari Rasyida, **Anaslis Hukam Terhadap Klausul Baku Pada Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar**, Universitas Hasanuddin, Makassar, 2015, hlm. 26

Makna dari pasal yang dimaksudkan tidak lain adalah setiap orang bebas membuat perjanjian apa saja asal tidak melanggar ketertiban umum dan kesusilaan. Oleh karena itu, pihak bank diwajibkan menurut undang-undang untuk memberikan kebebasan kepada nasabah untuk menentukan isi perjanjian.

Mengenai pencantuman klausul baku, sampai saat ini masih terjadi perdebatan antar para-ahli yang belum menemukan titik terang apakah pencantuman klausul baku dalam suatu perjanjian sesuai dengan asas kebebasan berkontrak? Menurut Darus Badruzaman, pencantuman klausul baku bertentangan dengan asas kebebasan berkontrak, karena menurutnya pencantuman klausul baku dalam perjanjian jika dikaitkan dengan asas – asas hukum nasional, maka akhirnya kepentingan masyarakatlah yang harus didahulukan. Posisi monopoli dari pengusaha membuka peluang luas baginya untuk menyalahgunakan”kedudukannya.”²⁰⁰

Dalam membuat klausul baku, pelaku usaha (bank) dituntut untuk selalu memperhatikan ketentuan tata cara dan peraturan mengenai pembuatan klausul baku. Pelaku usaha dalam hal ini memiliki kedudukan yang lebih tinggi yang oleh karena itu biasanya dalam membuat klausul baku sering meninggalkan kewajibannya

²⁰⁰ Marium Darus Badruzaman, **Pembentukan Hukum Nasional dan Permasalahannya**, PT. Alumni, Bandung, 1980, hlm. 54

sehingga isi dari klausul baku tersebut tidak sesuai dengan peraturan yang ada. Menghilangkan tanggung jawab dengan sengaja oleh pelaku usaha dalam pembuatan klausul baku itu lazim disebut Klausula Eksenorasi.

Klausula eksenorasi adalah klausula yang mengandung kondisi membatasi, atau bahkan menghapus sama sekali tanggung jawab yang semestinya dibebankan kepada pihak produsen (penjual).²⁰¹ Dari hal ini terlihat bahwa dengan adanya klausula eksenorasi menciptakan ketidakseimbangan dalam posisi tawar menawar antara produsen dan konsumen.²⁰² Melihat dari asas kebebasan berkontrak, maka dengan adanya klausula eksenorasi ini maka makna “kebebasan” menjadi tidak ada. Agar terciptanya keseimbangan dalam posisi tawar menawar, salah satunya cara adalah dengan membatasi pihak pelaku usaha dalam membuat klausula eksenorasi dengan adanya campur tangan pemerintah dalam pembatasan tersebut. Campur tangan pemerintah tampak dari diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang perlindungan Konsumen.²⁰³ Pada pasal 4 Undang-undang tersebut menyatakan :

²⁰¹ Ratna Artha Windari, **Hukum Perjanjian**, Graha Ilmu, Yogyakarta, 2014, hlm. 59

²⁰² *Ibid*, hlm. 59

²⁰³ *Ibid*, hlm. 59

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;

- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.²⁰⁴

Pasal tersebut menunjukkan peran pemerintah dalam upaya melindungi hak – hak yang harus diperoleh oleh konsumen selaku pengguna jasa yang diberikan oleh pelaku usaha. Secara sederhana, klausula baku mempunyai ciri sebagai berikut :

- a. sebuah klausula dalam suatu perjanjian yang dibuat secara sepihak oleh pelaku usaha, yang posisinya relatif lebih kuat dibandingkan konsumen
- b. konsumen sama sekali tidak dilibatkan dalam menentukan isi dari klausula baku tersebut
- c. dibuat dalam bentuk tertulis dan bersifat massal
- d. konsumen dipaksa menerima isi perjanjian karena didorong oleh kebutuhan.²⁰⁵

²⁰⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4

²⁰⁵ *Op.cit.*, hlm. 60

Dalam hal ini peneliti menyimpulkan bahwa penerapan klausul baku pada perjanjian perbankan menimbulkan 2 permasalahan, yaitu :

1. Mengenai keabsahan penerapan klausul baku pada perjanjian antara nasabah dan bank
2. Dalam pembuatan klausul baku yang memuat ketentuan yang tidak wajar sehingga merugikan pihak lain, terutama nasabah sebagai pengguna jasa bank

Untuk melindungi hak konsumen dari lemahnya posisi tawar yang dimiliki, maka pasal 18 ayat (1) UUPK menyatakan bahwa pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan atau perjanjian.²⁰⁶ Penjelasan pasal 18 ayat (1) UUPK menyebutkan tujuan dari larangan pencantuman klausula baku yaitu dimana larangan ini dimaksudkan untuk menempatkan kedudukan konsumen setara dengan pelaku usaha berdasarkan prinsip kebebasan berkontrak.²⁰⁷ Dengan demikian berlakunya pasal 18 ayat (1) UUPK akan memberdayakan dan menghindarkan konsumen dari kedudukan sebagai pihak yang lemah dalam suatu perjanjian dengan pelaku usaha sehingga menyetarakan

²⁰⁶ *Op.cit.*, hlm 60

²⁰⁷ *Op.cit.*, hlm. 61

kedudukan pelaku usaha dengan konsumen.²⁰⁸ Selanjutnya, sesuai dengan isi pasal 18 ayat (2): Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.²⁰⁹ Pada pasal 18 ayat (3) menyatakan “Setiap klausula baku yang telah ditetapkan oleh pelaku usaha pada dokumen atau perjanjian yang memenuhi ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dinyatakan batal demi hukum.”²¹⁰ Pasal 18 ayat (3) UUPK mengatur mengenai sifat dari batal demi hukumnya perjanjian standar antara produsen dan konsumen apabila dalam perjanjian standar tersebut tercantum mengenai klausula eksensorasi.²¹¹

B. Perlindungan Hukum Represif

Satjipto Rahardjo mengatakan bahwa perlindungan hukum adalah adanya upaya melindungi kepentingan seseorang dengan cara mengalokasikan suatu kekuasaan kepadanya untuk bertindak dalam kepentingannya tersebut. Selanjutnya dikemukakan pula bahwa salah satu sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan (pengayoman) kepada masyarakat. Oleh karena itu perlindungan hukum

²⁰⁸ *Op.cit*, hlm. 61

²⁰⁹ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (2)

²¹⁰ Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 18 ayat (3)

²¹¹ *Op.cit*, hlm. 61

kepada masyarakat harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum.²¹² Menurutmya, perlindungan hukum dapat diartikan segala upaya pemerintah untuk menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada warganya agar hak - haknya sebagai seorang warga negara tidak dilanggar, dan yang bagi melanggarnya akan dikenakan sanksi sesuai peraturan yang berlaku. Suatu perlindungan dapat dikatakan sebagai perlindungan hukum apabila mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Adanya pengayoman dari pemerintah terhadap warganya.
- b. Jaminan kepastian hukum.
- c. Berkaitan dengan hak-hak warganegara.
- d. Adanya sanksi hukuman bagi pihak yang melanggarnya.²¹³

Perbankan dalam upayanya memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah dibagi menjadi 2, yaitu perlindungan hukum secara preventif sebagaimana penulis jelaskan dibagian awal bab ini, dan yang kedua perlindungan hukum secara represif. Perlindungan hukum secara represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh peradilan umum dan peradilan administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum represif.²¹⁴ Perlindungan hukum represif

²¹² Satjipto Rahardjo, **Permasalahan Hukum Di Indonesia**, Alumni, Bandung, 1983, hlm. 121

²¹³ Satjipto Raharjo, **Penyelenggaraan Keadilan Dalam Masyarakat yang Sedang Berubah**, Jurnal Masalah Hukum, 1993

²¹⁴ Philipus M. Hadjon, **Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia**, Bina Ilmu, Surabaya, 1987, hlm. 117

tersebut diberikan oleh bank kepada nasabah tidak lain tujuannya adalah untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi antara nasabah dengan bank. Salah satu sarana untuk menciptakan terjadinya keseimbangan antara kepentingan lembaga jasa keuangan dan konsumen adalah dengan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan, baik oleh internal lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) maupun oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar lembaga jasa keuangan (*external dispute resolution*).²¹⁵

1. Penyelesaian Secara Internal (*Internal Dispute Resolution/IDR*)

Internal Dispute Resolution atau disebut IDR adalah suatu bentuk mekanisme pengaduan nasabah²¹⁶ yang dibuat oleh lembaga keuangan yang bertujuan untuk menyelesaikan pengaduan nasabah kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) jika mengalami suatu kerugian, dalam hal ini nasabah yang mengalami kehilangan saldo dalam menggunakan jasa sistem pembayaran *Proprietary Channel*. PUJK diharapkan dapat secara optimal menangani dan menyelesaikan Pengaduan dari Konsumennya melalui mekanisme internal PUJK (*Internal Dispute Resolution/ IDR*) dan menjadikan IDR ini sebagai

²¹⁵ Diakses di

https://www.ojk.go.id/Files/201411/RoadmapMekanismePenyelesaianSengketaSJK2014_1416224879.pdf pada 19 mei 2018 pukul 16:14 WIB, Road Map: Mekanisme Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (tahap 1), 2014, hlm. 8

²¹⁶ Menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 1 Ayat (4) Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

bagian dari budaya perlindungan Konsumen yang terus dikembangkan, termasuk melakukan perubahan paradigma bahwa Konsumen merupakan mitra dalam perlindungan Konsumen, bukan hanya sebagai objek. Hal ini sangat beralasan karena PUJK adalah pihak yang memiliki pemahaman yang lebih baik, dari sisi produk dan/atau layanan maupun Konsumen. Dengan demikian, penyelesaian yang diberikan oleh PUJK merupakan penyelesaian yang terbaik bagi Konsumen.²¹⁷

Pengaturan mengenai kewajiban lembaga keuangan untuk memiliki mekanisme pengaduan nasabah (*internal dispute resolution*) diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 10/10/PBI/2008 yang selanjutnya disebut PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah, tepatnya pada pasal 4 ayat (1) yang berbunyi: Bank wajib memiliki unit dan atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap Kantor Bank untuk menangani dan menyelesaikan Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.²¹⁸

Mekanisme pengaduan nasabah memiliki 9 prinsip dalam penerapannya agar dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah dapat berjalan secara efektif, yaitu :

²¹⁷ Diakses di [https://peduli.ojk.go.id/images/Help/Standar%20Internal%20Dispute%20Resolution%20\(IDR\).pdf](https://peduli.ojk.go.id/images/Help/Standar%20Internal%20Dispute%20Resolution%20(IDR).pdf), **Standar Internal Dispute Resolution Sektor Jasa Keuangan**, 2016, hlm. 2

²¹⁸ Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 4 ayat (1)

1. Visibilitas

PUJK mempublikasikan cara menyampaikan Pengaduan kepada Konsumen, masyarakat dan pihak lain yang berkepentingan.

2. Aksesibilitas

PUJK memiliki fasilitas layanan Penanganan Pengaduan yang mudah diakses oleh Konsumen.

3. Responsif

PUJK segera melayani, menindaklanjuti dan menyelesaikan Pengaduan Konsumen dan menyediakan informasi status serta hasil Penanganan Pengaduan kepada Konsumen secara jelas, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku.

4. Perlakuan yang Adil

PUJK menangani setiap Pengaduan Konsumen secara adil, obyektif dan tidak memihak.

5. Biaya Layanan Pengaduan

PUJK tidak memungut biaya atas Penanganan Pengaduan, kecuali untuk layanan lain yang diminta oleh Konsumen diluar yang telah disediakan oleh PUJK yang besarnya telah dikomunikasikan dan disetujui oleh Konsumen dan dapat dibuktikan kebenarannya.

6. Kerahasiaan Data

PUJK menjaga kerahasiaan informasi mengenai Konsumen yang melakukan Pengaduan terhadap pihak manapun, kecuali:

- a. Kepada Otoritas Jasa Keuangan;
- b. Dalam rangka penyelesaian Pengaduan;
- c. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan; dan/atau
- d. Atas persetujuan Konsumen.

7. Fokus pada Konsumen

PUJK secara berkeseimbangan memperhatikan kepentingan Konsumen melalui komitmen dan implementasi untuk menyelesaikan Pengaduan tanpa mengesampingkan hak dan kewajiban kedua belah pihak.

8. Akuntabilitas

PUJK memiliki kejelasan fungsi, struktur, sistem, hak dan kewajiban, tanggung jawab dan wewenang baik dari pihak PUJK maupun Konsumen dalam hubungannya dengan implementasi, pelaporan, serta pengambilan keputusan PUJK terhadap Penanganan Pengaduan.

9. Perbaikan Berkelanjutan

PUJK melakukan perbaikan yang berkelanjutan terkait proses Penanganan Pengaduan untuk meningkatkan kualitas produk dan/atau layanan.²¹⁹

²¹⁹ Diakses di

[https://peduli.ojk.go.id/images/Help/Standar%20Internal%20Dispute%20Resolution%20\(IDR\).pdf](https://peduli.ojk.go.id/images/Help/Standar%20Internal%20Dispute%20Resolution%20(IDR).pdf),
Standar Internal Dispute Resolution Sektor Jasa Keuangan, 2016, hlm. 5-6

Selanjutnya, bank diwajibkan untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan baik oleh nasabah secara langsung maupun oleh wakil dari nasabah itu sendiri. Hal ini dimuat dalam pasal 2 ayat (1) PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah yang berisi; “Bank wajib menyelesaikan setiap Pengaduan yang diajukan Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah.”²²⁰ Ketentuan ini mensyaratkan bahwa penyelesaian sengketa secara internal (dengan metode negosiasi) antara konsumen dan lembaga jasa keuangan dimaksud wajib dilakukan ketika terjadi suatu permasalahan atau pengaduan dari konsumen. Jelas disini dimaksudkan untuk mendorong adanya penyelesaian secara *amicable* atau musyawarah untuk mufakat. Hal tersebut sejalan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penyelesaian masalah.²²¹ Selain itu, pasal ini menunjukkan bentuk kepedulian bank terhadap bentuk perlindungan hukum secara represif kepada nasabahnya, dalam hal ini nasabah pengguna jasa sistem pembayaran *proprietary channel*. Langkah inilah yang nantinya akan menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan perbankan, selain itu juga merupakan langkah untuk menjaga nama baik suatu perusahaan perbankan.

²²⁰ Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Pasal 2 ayat (1)

²²¹ Ema Rahmawati dan Rai Mantili, **Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan**, Universitas Padjadjaran, 2016, hlm. 246

2. Penyelesaian Secara Eksternal (*Eksternal Dispute Resolution/EDR*)

Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut UULAPS mengatur setiap lembaga jasa keuangan untuk memiliki lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Menurut pasal 1 ayat (2) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan.²²² Selanjutnya, sebagaimana hal nasabah tidak menemukan solusi (kesepakatan) setelah melakukan pengaduan kepada bank dengan mekanisme IDR sesuai pasal 2 ayat (1)²²³, maka konsumen²²⁴ dan lembaga jasa keuangan menurut pasal 2 ayat (2) dapat menyelesaikan sengketa dengan cara;

a. Melalui pengadilan

Penyelesaian sengketa melalui pengadilan artinya penyelesaian melalui pengadilan sebagai penyeselai secara litigasi yang tunduk dan patuh pada Hukum Acara Perdata di Indonesia. Dalam penyelesaian sengketa melalui proses litigasi berdasarkan hukum acara perdata di Pengadilan Negeri

²²² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Pasal 1 ayat (2)

²²³ Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Pasal 2 ayat (1): "Penyelesaian wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan"

²²⁴ Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan pasal 1 ayat (11): "Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada peransuriansan, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan disektor jasa keuangan"

(PN), secara umum pemeriksaan perkara perdata terbagi menjadi 3 (tiga) tahap, yaitu tahap pendahuluan, tahap penentuan, serta tahap pelaksanaan.²²⁵

Berdasarkan konsep pengaturannya, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang timbul dari pengaduan konsumen diwajibkan terlebih dahulu diselesaikan secara internal di lembaga jasa keuangan bersangkutan yang lebih kepada penyelesaian secara negosiasi atau penyelesaian secara musyawarah untuk mencapai mufakat.²²⁶

b. Di luar pengadilan

Pada pasal 3 ayat (1) UULAPS²²⁷ mewajibkan lembaga jasa keuangan untuk menjadi anggota LAPS pada sektor jasa keuangan. LAPS yang dimuat dalam daftar LAPS yang ditetapkan oleh OJK meliputi LAPS yang mempunyai layanan penyelesaian sengketa paling kurang berupa mediasi, ajudikasi, dan arbitrase.²²⁸ Menurut Jimmy Joes Sembiring mediasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan perantara pihak ketiga, yakni pihak yang memberi masukan-masukan kepada para pihak untuk menaati apa yang

²²⁵ *Op.cit.*, hlm. 247

²²⁶ *Op.cit.*, hlm. 248

²²⁷ Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Pasal 3 ayat (1): "Lembaga Jasa Keuangan wajib menjadi anggota Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan sesuai dengan Pasal 2 ayat (4)"

²²⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Pasal 4 huruf a

disarankan oleh mediator.²²⁹ Menurut Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 ayat (1) Arbitrase adalah cara penyelesaian suatu sengketa perdata di luar pengadilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa.²³⁰ LAPS tersebut wajib mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter, serta memiliki kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter.²³¹

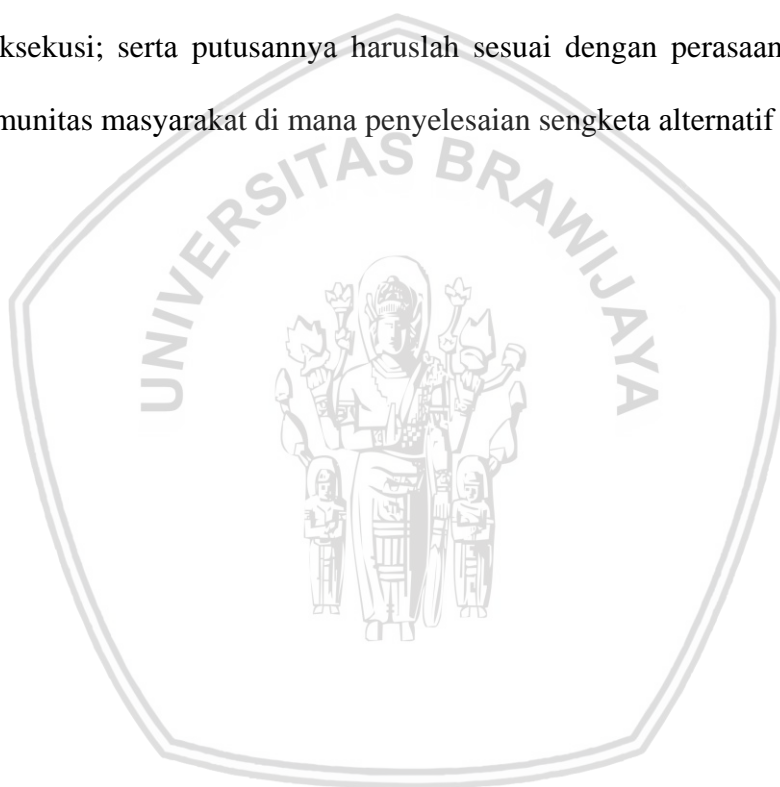
Selanjutnya, konsumen dan bank perlu memperhatikan juga dalam memilih lembaga penyelesaian sengketa dan prosedur yang seperti apa yang akan digunakan yang pada akhirnya tidak merugikan salah satu pihak serta mendapat kepastian dan kejelasan bagi keduanya. Pada awalnya hubungan hukum antara nasabah dan bank diawali oleh perjanjian atau kontrak seperti penulis jelaskan dibagian awal bab ini. Apabila memang forum LAPS ini akan menjadi media yang digunakan secara maksimal dalam sektor jasa keuangan, maka perlu diakomodasi dalam standar perjanjian atau kontrak dengan

²²⁹ Jimmy Joes Sembiring, **Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase**, Visi Media, Jakarta, 2011, hlm. 28

²³⁰ Menurut Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 1 ayat (1)

²³¹ Ema Rahmawati dan Rai Mantili, **Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan**, Universitas Padjadjaran, 2016, hlm. 247

konsumen dengan pencantuman forum penyelesaian sengketa beserta prosedurnya.²³² Selain itu, perlu ditetapkan pula prosedur yang dapat menjadikan suatu putusan LAPS ini dapat mengikat dan dapat dieksekusi sehingga benar-benar dirasakan manfaatnya. Hal tersebut sesuai dengan beberapa indikator lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang baik, yaitu: putusannya harus final dan mengikat; putusannya haruslah dapat dan mudah dieksekusi; serta putusannya haruslah sesuai dengan perasaan keadilan dari komunitas masyarakat di mana penyelesaian sengketa alternatif tersebut.²³³



²³² *Ibid*, hlm. 248

²³³ Susanti Adi Nugroho, **Penyelesaian Sengketa Arbitrase Dan Penerapan Hukumnya**, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2015, hlm. 10-11

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari skripsi ini, terdapat 2 (dua) upaya bank dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami kehilangan saldo dalam penggunaan jasa sistem pembayaran *Proprietary Channel*, yaitu berupa perlindungan hukum secara preventif dan represif. Perlindungan hukum preventif adalah perlindungan hukum yang diberikan pelaku usaha terhadap konsumen dalam rangka mencegah terjadinya sengketa. Terkait dengan fokus penelitian ini, perlindungan hukum preventif yang dilakukan pelaku usaha (bank) terhadap nasabah pengguna *Proprietary Channel* adalah dengan menerapkan sistem manajemen risiko dan ketentuan yang menghimbau nasabah untuk menjaga kerahasiaan User ID dan PIN yang dimuat dalam *Term Of Conditions*. Pada ruang lingkup Internasional, penerapan manajemen risiko dipercaya merupakan langkah yang baik yang dapat dilakukan oleh bank untuk menjadikan suatu perusahaan perbankan menjadi kokoh dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Ketentuan tersebut dimuat dalam *Core Principles for Effective Banking Supervision*.

Selanjutnya upaya bank dalam memberikan perlindungan secara represif adalah dengan dibentuknya mekanisme pengaduan nasabah (*Internal Dispute Resolution/IDR*) dan *Eksternal Dispute Resolution/EDR*. Kedua mekanisme

tersebut merupakan mekanisme penyelesaian sengketa yang dibentuk oleh bank jika nasabah mengalami kerugian seperti kehilangan saldo akibat penggunaan jasa sistem pembayaran *Proprietary Channel*. Berdasarkan analisa dari beberapa peraturan diatas, dapat disimpulkan bahwa belum terdapat peraturan yang bersifat represif terhadap bank dalam hal melindungi nasabah pengguna sistem pembayaran *Proprietary Channel* yang mengalami kehilangan saldo. Perlindungan hukum represif yang diatur dalam beberapa peraturan diatas terbatas hanya mewajibkan bank untuk memiliki mekanisme pengaduan nasabah melalui *Internal Dispute Resolution* dan *Eksternal Dispute Resolution*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran kepada beberapa pihak yang diharapkan dapat memperhatikan aspek perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah bank, meliputi:

1. Bagi Bank

Dalam hal ini bank sebagai pelaku usaha yang memberikan layanan atau jasa kepada masyarakat diharapkan dapat mematuhi peraturan dan prinsip – prinsip yang ada. Bank dalam memberikan jasa diharapkan juga mampu mengedepankan aspek perlindungan hukum terhadap nasabah serta dalam membuat klausula diharapkan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan masing – masing pihak serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

2. Bagi Bank Indonesia

Bank Indonesia dalam hal ini sebagai pihak yang memiliki otoritas penuh dalam membuat kebijakan diharapkan dapat lebih memperhatikan aktivitas layanan perbankan terutama dari aspek perlindungan hukum yang diberikan bank kepada nasabah serta memperhatikan kepatuhan bank terhadap peraturan yang ada.

3. Bagi Otoritas Jasa Keuangan

OJK selaku lembaga yang berwenang diharapkan dapat menghimbau masyarakat untuk berhati-hati dalam menggunakan jasa yang dikeluarkan oleh bank khususnya *Proprietary Channel* dengan cara mengedukasi nasabah melalui program pengetahuan terhadap produk jasa keuangan yang dikeluarkan oleh bank.

4. Bagi Nasabah

Nasabah selaku pihak yang memiliki kedudukan lebih lemah diharapkan agar lebih aktif dalam melindungi haknya sebagai konsumen dalam menggunakan sistem pembayaran *Proprietary Channel* yang dibuat oleh pelaku usaha jasa keuangan (bank)

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bambang Rianto Rustam. 2017. **Manajemen Risiko: Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian**. Jakarta: Salemba Empat
- Bambang Sunggono. 1998. **Metodologi Penelitian Hukum**. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Bambang Sutyoso. 2006. **Metode Penemuan Hukum**. Yogyakarta: UII Press
- Djoni S.Gasali & Racmadi Usman. 2010. **Hukum Perbankan**. Jakarta: Sinar Grafika
- Ferry N. Idroes. 2008. **Manajemen Risiko Perbankan Pemahaman Pendekatan Pilar Kesepakatan Basel II**. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Firman Floranta Adonara. 2014. **Aspek-Aspek Hukum Perikatan**. Bandung: Cv. Mandar Maju
- Furst. Karen. 2002. *Internet Banking: Development and Prospects*. Program on Information Resources Policy Harvard University
- Hermansyah. 2011. **Hukum Perbankan Nasional Indonesia**. Jakarta: Edisi Revisi, Kencana
- H.P. Pangabea. 2012. **Praktik Standdaard Contract (Perjanjian Baku) Dalam Perjanjian Kredit Perbankan**. Bandung: PT. Alumni
- Ishaq. 2017. **Metode Penelitian Hukum & Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi**. Bandung: Alfabeta
- Janus Sidabalok. 2014. **Hukum Perlindungan Konsumen di Indoensia**. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Jimmy Joes Sembiring. 2011. **Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, & Arbitrase**. Jakarta: Visi Media
- Kartini Muljani dan Gunawan Widjaja. 2003. **Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian**. Jakarta: PT. Rajagrafindo
- Kusuma Mahesa Jati. 2012. **Hukum Perlindungan Nasabah Bank**. Bandung: Nusa Media
- Muhammad, Abdulkadir. 2008. **Hukum Pengangkutan Niaga**. Bandung: PT Citra Aditya Bakti

- Muhammad Djumhana. 2012. **Hukum Perbankan di Indonesia**. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Peter Mahmud Marzuki. 2005. **Penelitian Hukum**. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Peter Mahmud Marzuki. 2008. **Pengantar Ilmu Hukum**. Jakarta: Kencana
- Philipus M. Hadjon. 1987. **Perlindungan Bagi Rakyat di Indonesia**. Surabaya: PT. Bina Ilmu
- Rachmadi Usman. 2003. **Aspek-aspek Hukum Perbankan**. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Rachmadi Usman. 2011. **Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan**. Bandung: PT. Mandar Maju
- Ratna Artha Windari. 2014. **Hukum Perjanjian**. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ronny Sautama Hotma Bako. 1995. **Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposito**. Bandung: PT Citra Aditya Bakti
- Satjipto Rahardjo. 2010. **Ilmu Hukum**. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Sentosa Sembiring. 2008. **Hukum Perbanka**. Bandung: CV. Mandar Maju
- Shinta Dewi. 2009. **Cyberlaw:Perlindungan Privasi Atas Informasi Pribadi Dalam E-commerce Menurut Hukum International**. Bandung: Widaya Padjajaran
- Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. 2010. **Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat**. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Subekti,R,Tjitrosudibio. 2009. **Hukum Perjanjian**. Jakarta: Intermasa
- Sudarsono & Edilius. 2007. **Kamus Ekonomi: Uang & Bank**. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Sudikno Mertokusuma. 1996. **Mengenal Hukum**. Yogyakarta: *Liberty* Yogyakarta
- Yayat M Herujito. 2001. **Dasar-Dasar Manajemen**. Jakarta: PT Grasida
- Yudha Bhakti Ardiwisasta. 2012. **Penafsiran dan Konstruksi Hukum**. Bandung: PT.Alumni

JURNAL

Ali Murdiat, **Perlindungan Hukum Nasabah Pengguna Elektronik Banking Dalam Sistem Hukum Indonesia**, Jurnal Hukum & Bisnis, Tahun 2013

Anita Christiani, **Hukum Perbankan**, Universitas Atma Jaya, Tahun 2001

Andi Astari Rasyida, **Analisis Hukum Terhadap Klausul Baku Pada Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar**, Universitas Hasanuddin, Tahun 2015

Andi Astari Rasyida, **Analisis Hukum Terhadap Klausul Baku Pada Kartu Studio Pass Di Trans Studio Makassar**, Universitas Hasanuddin, Makassar, Tahun 2015

Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, **Menuju Kepastian Hukum Di Bidang : Informasi dan Transaksi Elektronik**, Jakarta, Departemen Komunikasi Dan Informatika Republik Indonesia, Tahun 2007

Ema Rahmawati & Rai Mantili, **Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan**, Universitas Padjadjaran, Tahun 2016

Muchsin, **Perlindungan dan Kepastian Hukum bagi Investor di Indonesia**, Magister Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Sebelas Maret, Tahun 2003

Sri Mulyati Tri Subar, **Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia**, Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PSSK) Bank Indonesia, Tahun 2017

UNDANG-UNDANG & PERATURAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran

Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/41/PBI/2016 Tentang Bilyet Giro

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 38/POJK.03/2016 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank

Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*)

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

INTERNET

Sutan Remy Sjahdeini, 2005, **Rahasia Bank: Berbagai Masalah Disekitarnya**, Diakses di <http://www.oocities.org/hukum97/rahasiabank.pdf>, Diakses pada 27 november 2017

<http://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/Documents/fa20823cd42a4737945ca423701dbdd4SurveyLCS.pdf>, Diakses pada 8 Januari 2018

Achmad Fauzi, **Pokok-Pokok Basel Core Principles**, Di akses di <https://www.scribd.com/doc/119430986/POKOK-POKOK-BASEL-CORE-PRINCIPLES>, Diakses pada 20 Mei 2018

Basel Committee on Banking Supervision: Core Principles for Effective Banking Supervision, Diakses di

<https://www.bis.org/publ/bcbs230.pdf>, Diakses pada 20 Mei 2018

Mulhadi, **Prinsip Kehati-hatian (*Prudent Banking Principle*)**, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, Diakses di

<http://library.usu.ac.id/download/fh/06002654.pdf>, Diakses pada 16 Mei 2018

Road Map: Mekanisme Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan (tahap 1), Diakses di

https://www.ojk.go.id/Files/201411/RoadmapMekanismePenyelesaianSengketaSJK2014_1416224879.pdf, Diakses pada 19 mei 2018

Standar Internal Dispute Resolution Sektor Jasa Keuangan, Diakses di

[https://peduli.ojk.go.id/images/Help/Standar%20Internal%20Dispute%20Resolution%20\(IDR\).pdf](https://peduli.ojk.go.id/images/Help/Standar%20Internal%20Dispute%20Resolution%20(IDR).pdf), Diakses pada 21 Mei 2018

